

LAMPIRAN

Data Profil Responden

- a. Pemilik mobil/Bukan Pemilik Mobil : ☐ Pemilik
☐ Bukan Pemilik
- b. Plat Nomor Kendaraan (opsional) :
- c. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
- d. Usia : ☐ <25 tahun
☐ 25 - 34 tahun
☐ 35 - 44 tahun
☐ 45 - 54 tahun
☐ 55 tahun ke atas
- e. Pekerjaan : ☐ PNS
☐ Karyawan
☐ Wiraswasta
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lainnya
- f. Pendidikan Terakhir : ☐ SD/Sederajat
☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/SMK Sederajat
☐ Diploma (D1-D4)
☐ Sarjana (S1)
☐ Pascasarjana (S2-S3)
- g. Jenis Servis : ☐ Servis Pertama
☐ Servis Rutin/Berkala
- h. Frekuensi Ke Bengkel (dalam setahun) : ☐ 1kali
☐ 2-3 kali
☐ lebih dari 3

Kuesioner Kualitas Pelayanan

Bagian ini berisi pernyataan-pernyataan terkait kualitas pelayanan yang Anda terima di bengkel *Dealer Nasmoco Solo Baru*. Penilaian kualitas pelayanan dalam kuesioner ini menggunakan 5 dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu: **bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepercayaan, dan empati.**

Terdapat total **24 pernyataan** terkait Kualitas Pelayanan yang perlu Anda nilai, mohon kesediaannya untuk mengisi dengan sejujurnya.

1 = Sangat Buruk

2 = Buruk

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

BUKTI FISIK

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kerapian ruang tunggu?					
2	Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan akses pelanggan dan tata letak ruangan?					
3	Bagaimana penilaian Anda terkait pencahayaannya yang memadai di Nasmoco Solo Baru?					
4	Bagaimana penilaian Anda terkait kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu?					
5	Bagaimana penilaian Anda terkait kebersihan toilet dan fasilitas pelanggan?					
6	Bagaimana penilaian anda terkait kerapian penampilan karyawan dalam berinteraksi dengan Anda?					

Kehandalan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana penilaian Anda setiap kali menggunakan layanan terkait waktu pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal yang ditentukan?					
2	Penilaian Anda terkait proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan responsive tanpa adanya penundaan yang berarti?					
3	Penilaian Anda terkait layanan servis yang konsisten					
4	Penilaian Anda terkait kualitas hasil servis yang konsisten dalam memenuhi janji					

Daya Tanggap

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana penilaian Anda terkait kecermatan dan ketelitian karyawan dalam melayani kebutuhan dan menjawab pertanyaan pelanggan?					
2	Bagaimana penilaian Anda terkait kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika membutuhkan informasi atau solusi terkait layanan servis?					
3	Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian layanan yang diberikan?					
4	Bagaimana penilaian Anda mengenai kecepatan layanan dalam merespon saat pelanggan dihubungi untuk dimintai bantuan?					

Jaminan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Penilaian kesesuaian hasil servis dengan permintaan/kebutuhan pelanggan					
2	Penilaian terkait kejelasan karyawan dalam meyakinkan pelanggan mengenai prosedur dan layanan servis					
3	Penilaian karyawan dalam memberikan jaminan yang jelas tentang hasil servis yang diterima					
4	Penilaian karyawan dalam menjaga informasi pribadi pelanggan					
5	Menurut pengalaman Anda, seberapa baik layanan yang diberikan oleh karyawan dalam hal dapat dipercaya oleh pelanggan?					

Empati

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana penilaian Anda terkait keramahan karyawan bengkel dalam menyapa pelanggan?					
2	Penilaian terkait kesediaan karyawan dalam menjelaskan prosedur layanan dengan sabar					
3	Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam mendengarkan keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan seksama					
4	Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan					

	dan memberi solusi dengan tepat					
5	Penilaian terkait kehangatan, keramahan dan perhatian karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan					

Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Bagian ini berisi pertanyaan **Kepuasan Pelanggan** terkait pelayanan di bengkel *Dealer Nasmoco Solo Baru*, total pertanyaan terdiri atas **12 pertanyaan**. Mohon kesediaan waktu untuk mengisi sesuai pendapat Anda dalam menggunakan layanan bengkel Nasmoco Solo Baru.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya berniat kembali melakukan servis kendaraan saya di Nasmoco Solo Baru di masa mendatang					
2	Saya lebih memilih melakukan servis kendaraan berikutnya di Nasmoco Solo Baru daripada di bengkel lain					
3	Pengalaman yang saya alami membuat saya ingin tetap menggunakan jasa servis dari Nasmoco Solo Baru					

4	Saya merekomendasikan layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada teman dan keluarga saya					
5	Saya sering menceritakan pengalaman positif saya saat servis di Nasmoco Solo Baru kepada orang lain					
6	Saya merasa bangga menceritakan kualitas layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada orang lain					
7	Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru memperkuat citra positif merek tersebut sebagai bengkel yang profesional dan terpercaya.					
8	Saya tidak/kurang memperhatikan promosi atau iklan servis dari bengkel lain setelah menggunakan layanan Nasmoco Solo Baru					
9	Saya merasa Nasmoco Solo Baru sudah memenuhi kebutuhan servis saya, sehingga tidak perlu mencari alternatif/bengkel lain					
10	Karena kepuasan saya terhadap layanan servis Nasmoco Solo Baru, saya mempertimbangkan					

	memakai layanan Toyota lainnya					
11	Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru membuat saya yakin untuk menggunakan layanan lagi di masa depan					
12	Saya berencana menggunakan lebih banyak produk atau layanan dari Toyota setelah servis di Nasmoco Solo Baru					

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

		Correlations		Kategori 1		Kategori 2		Kategori 3		Kategori 4		Kategori 5		Kategori 6		Kategori 7		Kategori 8		Kategori 9		Kategori 10		Kategori 11		Kategori 12		Kategori 13		Kategori 14		Kategori 15		Kategori 16		Kategori 17		Kategori 18		Kategori 19		Kategori 20		Kategori 21		Kategori 22		Kategori 23		Kategori 24		Kategori 25		Kategori 26		Kategori 27		Kategori 28		Kategori 29		Kategori 30		Kategori 31		Kategori 32		Kategori 33		Kategori 34		Kategori 35		Kategori 36		Kategori 37		Kategori 38		Kategori 39		Kategori 40		Kategori 41		Kategori 42		Kategori 43		Kategori 44		Kategori 45		Kategori 46		Kategori 47		Kategori 48		Kategori 49		Kategori 50		Kategori 51		Kategori 52		Kategori 53		Kategori 54		Kategori 55		Kategori 56		Kategori 57		Kategori 58		Kategori 59		Kategori 60		Kategori 61		Kategori 62		Kategori 63		Kategori 64		Kategori 65		Kategori 66		Kategori 67		Kategori 68		Kategori 69		Kategori 70		Kategori 71		Kategori 72		Kategori 73		Kategori 74		Kategori 75		Kategori 76		Kategori 77		Kategori 78		Kategori 79		Kategori 80		Kategori 81		Kategori 82		Kategori 83		Kategori 84		Kategori 85		Kategori 86		Kategori 87		Kategori 88		Kategori 89		Kategori 90		Kategori 91		Kategori 92		Kategori 93		Kategori 94		Kategori 95		Kategori 96		Kategori 97		Kategori 98		Kategori 99		Kategori 100		Kategori 101		Kategori 102		Kategori 103		Kategori 104		Kategori 105		Kategori 106		Kategori 107		Kategori 108		Kategori 109		Kategori 110		Kategori 111		Kategori 112		Kategori 113		Kategori 114		Kategori 115		Kategori 116		Kategori 117		Kategori 118		Kategori 119		Kategori 120		Kategori 121		Kategori 122		Kategori 123		Kategori 124		Kategori 125		Kategori 126		Kategori 127		Kategori 128		Kategori 129		Kategori 130		Kategori 131		Kategori 132		Kategori 133		Kategori 134		Kategori 135		Kategori 136		Kategori 137		Kategori 138		Kategori 139		Kategori 140		Kategori 141		Kategori 142		Kategori 143		Kategori 144		Kategori 145		Kategori 146		Kategori 147		Kategori 148		Kategori 149		Kategori 150		Kategori 151		Kategori 152		Kategori 153		Kategori 154		Kategori 155		Kategori 156		Kategori 157		Kategori 158		Kategori 159		Kategori 160		Kategori 161		Kategori 162		Kategori 163		Kategori 164		Kategori 165		Kategori 166		Kategori 167		Kategori 168		Kategori 169		Kategori 170		Kategori 171		Kategori 172		Kategori 173		Kategori 174		Kategori 175		Kategori 176		Kategori 177		Kategori 178		Kategori 179		Kategori 180		Kategori 181		Kategori 182		Kategori 183		Kategori 184		Kategori 185		Kategori 186		Kategori 187		Kategori 188		Kategori 189		Kategori 190		Kategori 191		Kategori 192		Kategori 193		Kategori 194		Kategori 195		Kategori 196		Kategori 197		Kategori 198		Kategori 199		Kategori 200		Kategori 201		Kategori 202		Kategori 203		Kategori 204		Kategori 205		Kategori 206		Kategori 207		Kategori 208		Kategori 209		Kategori 210		Kategori 211		Kategori 212		Kategori 213		Kategori 214		Kategori 215		Kategori 216		Kategori 217		Kategori 218		Kategori 219		Kategori 220		Kategori 221		Kategori 222		Kategori 223		Kategori 224		Kategori 225		Kategori 226		Kategori 227		Kategori 228		Kategori 229		Kategori 230		Kategori 231		Kategori 232		Kategori 233		Kategori 234		Kategori 235		Kategori 236		Kategori 237		Kategori 238		Kategori 239		Kategori 240		Kategori 241		Kategori 242		Kategori 243		Kategori 244		Kategori 245		Kategori 246		Kategori 247		Kategori 248		Kategori 249		Kategori 250		Kategori 251		Kategori 252		Kategori 253		Kategori 254		Kategori 255		Kategori 256		Kategori 257		Kategori 258		Kategori 259		Kategori 260		Kategori 261		Kategori 262		Kategori 263		Kategori 264		Kategori 265		Kategori 266		Kategori 267		Kategori 268		Kategori 269		Kategori 270		Kategori 271		Kategori 272		Kategori 273		Kategori 274		Kategori 275		Kategori 276		Kategori 277		Kategori 278		Kategori 279		Kategori 280		Kategori 281		Kategori 282		Kategori 283		Kategori 284		Kategori 285		Kategori 286		Kategori 287		Kategori 288		Kategori 289		Kategori 290		Kategori 291		Kategori 292		Kategori 293		Kategori 294		Kategori 295		Kategori 296		Kategori 297		Kategori 298		Kategori 299		Kategori 300		Kategori 301		Kategori 302		Kategori 303		Kategori 304		Kategori 305		Kategori 306		Kategori 307		Kategori 308		Kategori 309		Kategori 310		Kategori 311		Kategori 312		Kategori 313		Kategori 314		Kategori 315		Kategori 316		Kategori 317		Kategori 318		Kategori 319		Kategori 320		Kategori 321		Kategori 322		Kategori 323		Kategori 324		Kategori 325		Kategori 326		Kategori 327		Kategori 328		Kategori 329		Kategori 330		Kategori 331		Kategori 332		Kategori 333		Kategori 334		Kategori 335		Kategori 336		Kategori 337		Kategori 338		Kategori 339		Kategori 340		Kategori 341		Kategori 342		Kategori 343		Kategori 344		Kategori 345		Kategori 346		Kategori 347		Kategori 348		Kategori 349		Kategori 350		Kategori 351		Kategori 352		Kategori 353		Kategori 354		Kategori 355		Kategori 356		Kategori 357		Kategori 358		Kategori 359		Kategori 360		Kategori 361		Kategori 362		Kategori 363		Kategori 364		Kategori 365		Kategori 366		Kategori 367		Kategori 368		Kategori 369		Kategori 370		Kategori 371		Kategori 372		Kategori 373		Kategori 374		Kategori 375		Kategori 376		Kategori 377		Kategori 378		Kategori 379		Kategori 380		Kategori 381		Kategori 382		Kategori 383		Kategori 384		Kategori 385		Kategori 386		Kategori 387		Kategori 388		Kategori 389		Kategori 390		Kategori 391		Kategori 392		Kategori 393		Kategori 394		Kategori 395		Kategori 396		Kategori 397		Kategori 398		Kategori 399		Kategori 400		Kategori 401		Kategori 402		Kategori 403		Kategori 404		Kategori 405		Kategori 406		Kategori 407		Kategori 408		Kategori 409		Kategori 410		Kategori 411		Kategori 412		Kategori 413		Kategori 414		Kategori 415		Kategori 416		Kategori 417		Kategori 418		Kategori 419		Kategori 420		Kategori 421		Kategori 422		Kategori 423		Kategori 424		Kategori 425		Kategori 426		Kategori 427		Kategori 428		Kategori 429		Kategori 430		Kategori 431		Kategori 432		Kategori 433		Kategori 434		Kategori 435		Kategori 436		Kategori 437		Kategori 438		Kategori 439		Kategori 440		Kategori 441		Kategori 442		Kategori 443		Kategori 444		Kategori 445		Kategori 446		Kategori 447		Kategori 448		Kategori 449		Kategori 450		Kategori 451		Kategori 452		Kategori 453		Kategori 454		Kategori 455		Kategori 456		Kategori 457		Kategori 458		Kategori 459		Kategori 460		Kategori 461		Kategori 462		Kategori 463		Kategori 464		Kategori 465		Kategori 466		Kategori 467		Kategori 468		Kategori 469		Kategori 470		Kategori 471		Kategori 472		Kategori 473		Kategori 474		Kategori 475		Kategori 476		Kategori 477		Kategori 478		Kategori 479		Kategori 480		Kategori 481		Kategori 482		Kategori 483		Kategori 484		Kategori 485		Kategori 486		Kategori 487		Kategori 488		Kategori 489		Kategori 490		Kategori 491		Kategori 492		Kategori 493		Kategori 494		Kategori 495		Kategori 496		Kategori 497		Kategori 498		Kategori 499		Kategori 500		Kategori 501		Kategori 502		Kategori 503		Kategori 504		Kategori 505		Kategori 506		Kategori 507		Kategori 508		Kategori 509		Kategori 510		Kategori 511		Kategori 512		Kategori 513		Kategori 514		Kategori 515		Kategori 516		Kategori 517		Kategori 518		Kategori 519		Kategori 520		Kategori 521		Kategori 522		Kategori 523		Kategori 524		Kategori 525		Kategori 526		Kategori 527		Kategori 528		Kategori 529		Kategori 530		Kategori 531		Kategori 532		Kategori 533		Kategori 534		Kategori 535		Kategori 536		Kategori 537		Kategori 538		Kategori 539		Kategori 540		Kategori 541		Kategori 542		Kategori 543		Kategori 544		Kategori 545		Kategori 546		Kategori 547		Kategori 548		Kategori 549		Kategori 550		Kategori 551		Kategori 552		Kategori 553		Kategori 554		Kategori 555		Kategori 556		Kategori 557		Kategori 558		Kategori 559		Kategori 560		Kategori 561		Kategori 562		Kategori 563		Kategori 564		Kategori 565		Kategori 566		Kategori 567		Kategori 568		Kategori 569		Kategori 570		Kategori 571		Kategori 572		Kategori 573		Kategori 574		Kategori 575		Kategori 576		Kategori 577		Kategori 578		Kategori 579		Kategori 580		Kategori 581		Kategori 582		Kategori 583		Kategori 584		Kategori 585		Kategori 586		Kategori 587		Kategori 588		Kategori 589		Kategori 590		Kategori 591		Kategori 592		Kategori 593		Kategori 594		Kategori 595		Kategori 596		Kategori 597		Kategori 598		Kategori 599		Kategori 600		Kategori 601		Kategori 602		Kategori 603		Kategori 604		Kategori 605		Kategori 606		Kategori 607		Kategori 608		Kategori 609		Kategori 610		Kategori 611		Kategori 612		Kategori 613		Kategori 614		Kategori 615		Kategori 616		Kategori 617		Kategori 618		Kategori 619		Kategori 620		Kategori 621		Kategori 622		Kategori 623		Kategori 624		Kategori 625		Kategori 626		Kategori 627		Kategori 628		Kategori 629		Kategori 630		Kategori 631		Kategori 632		Kategori 633		Kategori 634		Kategori 635		Kategori 636		Kategori 637		Kategori 638		Kategori 639		Kategori 640		Kategori 641		Kategori 642		Kategori 643		Kategori 644		Kategori 645		Kategori 646		Kategori 647		Kategori 648		Kategori 649		Kategori 650		Kategori 651		Kategori 652		Kategori 653		Kategori 654		Kategori 655		Kategori 656		Kategori 657		Kategori 658		Kategori 659		Kategori 660		Kategori 661		Kategori 662		Kategori 663		Kategori 664		Kategori 665		Kategori 666		Kategori 667		Kategori 668		Kategori 669		Kategori 670		Kategori 671		Kategori 672		Kategori 673		Kategori 674		Kategori 675		Kategori 676		Kategori 677		Kategori 678		Kategori 679		Kategori 680		Kategori 681		Kategori 682		Kategori 683		Kategori 684		Kategori 685		Kategori 686		Kategori 687		Kategori 688		Kategori 689		Kategori 690		Kategori 691		Kategori 692		Kategori 693		Kategori 694		Kategori 695		Kategori 696		Kategori 697		Kategori 698		Kategori 699		Kategori 700		Kategori 701		Kategori 702		Kategori 703		Kategori 704		Kategori 705		Kategori 706		Kategori 707		Kategori 708		Kategori 709		Kategori 710		Kategori 711		Kategori 712		Kategori 713		Kategori 714		Kategori 715		Kategori 716		Kategori 717		Kategori 718		Kategori 719		Kategori 720		Kategori 721		Kategori 722		Kategori 723		Kategori 724		Kategori 725		Kategori 726		Kategori 727		Kategori 728		Kategori 729		Kategori 730		Kategori 731		Kategori 732		Kategori 733		Kategori 734		Kategori 735		Kategori 736		Kategori 737		Kategori 738		Kategori 739		Kategori 740		Kategori 741		Kategori 742		Kategori 743		Kategori 744		Kategori 745		Kategori 746		Kategori 747		Kategori 748		Kategori 749		Kategori 750		Kategori 751		Kategori 752		Kategori 753		Kategori 754		Kategori 755		Kategori 756		Kategori 757		Kategori 758		Kategori 759		Kategori 760		Kategori 761		Kategori 762		Kategori 763		Kategori 764		Kategori 765		Kategori 766		Kategori 767		Kategori 768		Kategori 769		Kategori 770		Kategori 771		Kategori 772		Kategori 773		Kategori 774		Kategori 775		Kategori 776		Kategori 777		Kategori 778		Kategori 779		Kategori 780		Kategori 781		Kategori 782		Kategori 783		Kategori 784		Kategori 785		Kategori 786		Kategori 787		Kategori 788		Kategori 789		Kategori 790		Kategori 791		Kategori 792		Kategori 793		Kategori 794		Kategori 795		Kategori 796		Kategori 797		Kategori 798		Kategori 799		Kategori 800		Kategori 801		Kategori 802		Kategori 803		Kategori 804		Kategori 805		Kategori 806		Kategori 807		Kategori 808		Kategori 809		Kategori 810		Kategori 811		Kategori 812		Kategori 813		Kategori 814		Kategori 815		Kategori 816		Kategori 817		Kategori 818		Kategori 819		Kategori 820		Kategori 821		Kategori 822		Kategori 823		Kategori 824		Kategori 825		Kategori 826		Kategori 827		Kategori 828		Kategori 829		Kategori 830		Kategori 831		Kategori 832		Kategori 833		Kategori 834		Kategori 835		Kategori 836		Kategori 837		Kategori 838		Kategori 839		Kategori 840		Kategori 841		Kategori 842		Kategori 843		Kategori 844		Kategori 845		Kategori 846		Kategori 847		Kategori 848		Kategori 849		Kategori 850		Kategori 851		Kategori 852		Kategori 853		Kategori 854		Kategori 855		Kategori 856		Kategori 857		Kategori 858		Kategori 859		Kategori 860		Kategori 861		Kategori 862		Kategori 863		Kategori 864		Kategori 865		Kategori 866		Kategori 867		Kategori 868		Kategori 869		Kategori 870		Kategori 871		Kategori 872		Kategori 873		Kategori 874		Kategori 875		Kategori 876		Kategori 877		Kategori 878		Kategori 879		Kategori 880		Kategori 881		Kategori 882		Kategori 883		Kategori 884		Kategori 885		Kategori 886		Kategori 887		Kategori 888		Kategori 889		Kategori 890		Kategori 891	
--	--	--------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--

UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN

Correlations														
		Repurchase/Retensi 1 (Saya berniat kembali melakukan servis kendaraan saya di Nasmoco Solo Baru di masa mendatang)	Repurchase/Retensi 2 (Saya lebih memilih melakukan servis kendaraan berikutnya di Nasmoco Solo Baru daripada di bengkel lain)	Repurchase/Retensi 3 (Pengalaman yang saya alami membuat saya ingin tetap menggunakan jasa servis dari Nasmoco Solo Baru)	Rekomendasi 1 (Saya merekomendasikan layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada teman dan keluarga saya)	Rekomendasi 2 (Saya sering menceritakan pengalaman positif saya saat servis di Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)	Rekomendasi 3 (Saya merasa bangga menceritakan kualitas layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)	Menciptakan Citra Merek 1 (Saya tidak tertarik untuk beralih ke bengkel lain setelah servis di Nasmoco Solo Baru)	Menciptakan Citra Merek 2 (Saya tidak kurang memperhatikan promosi atau iklan servis dari bengkel lain setelah menggunakan layanan Nasmoco Solo Baru)	Menciptakan Citra Merek 3 (Saya merasa Nasmoco Solo Baru sudah memenuhi kebutuhan servis saya, sehingga tidak perlu mencari alternatif/bengkel lain)	Retensi 1 (Karena kepuasan saya terhadap layanan servis Nasmoco Solo Baru, saya mempertimbangkan memakai layanan Toyota lainnya)	Retensi 2 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru membuat saya yakin untuk menggunakan layanan lagi di masa depan)	Retensi 3 (Saya berencana menggunakan lebih banyak produk atau layanan dari Toyota setelah servis di Nasmoco Solo Baru)	total kepuasan
Repurchase/Retensi 1 (Saya berniat kembali melakukan servis kendaraan saya di Nasmoco Solo Baru di masa mendatang)	Pearson Correlation	1	.836**	.854**	.807**	.702**	.745**	.797**	.695**	.851**	.636**	.781**	.652**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Repurchase/Retensi 2 (Saya lebih memilih melakukan servis kendaraan berikutnya di Nasmoco Solo Baru daripada di bengkel lain)	Pearson Correlation	.836**	1	.830**	.754**	.732**	.785**	.776**	.686**	.813**	.712**	.742**	.690**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Repurchase/Retensi 3 (Pengalaman yang saya alami membuat saya ingin tetap menggunakan jasa servis dari Nasmoco Solo Baru)	Pearson Correlation	.854**	.830**	1	.842**	.702**	.738**	.811**	.694**	.856**	.657**	.815**	.671**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rekomendasi 1 (Saya merekomendasikan layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada teman dan keluarga saya)	Pearson Correlation	.807**	.754**	.842**	1	.818**	.810**	.792**	.740**	.854**	.625**	.835**	.766**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rekomendasi 2 (Saya sering menceritakan pengalaman positif saya saat servis di Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)	Pearson Correlation	.702**	.732**	.702**	.818**	1	.808**	.741**	.715**	.753**	.687**	.771**	.796**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rekomendasi 3 (Saya merasa bangga menceritakan kualitas layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)	Pearson Correlation	.745**	.785**	.738**	.810**	.808**	1	.792**	.764**	.804**	.695**	.775**	.749**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Menciptakan Citra Merek 1 (Saya tidak tertarik untuk beralih ke bengkel lain setelah servis di Nasmoco Solo Baru)	Pearson Correlation	.797**	.776**	.811**	.792**	.741**	.792**	1	.852**	.646**	.708**	.822**	.721**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Menciptakan Citra Merek 2 (Saya tidak kurang memperhatikan promosi atau iklan servis dari bengkel lain setelah menggunakan layanan Nasmoco Solo Baru)	Pearson Correlation	.695**	.686**	.694**	.740**	.715**	.764**	.852**	1	.776**	.701**	.742**	.665**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Menciptakan Citra Merek 3 (Saya merasa Nasmoco Solo Baru sudah memenuhi kebutuhan servis saya, sehingga tidak perlu mencari alternatif/bengkel lain)	Pearson Correlation	.851**	.813**	.856**	.854**	.753**	.804**	.845**	.776**	1	.692**	.884**	.756**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Retensi 1 (Karena kepuasan saya terhadap layanan servis Nasmoco Solo Baru, saya mempertimbangkan memakai layanan Toyota lainnya)	Pearson Correlation	.636**	.712**	.657**	.625**	.687**	.695**	.708**	.701**	.692**	1	.686**	.665**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Retensi 2 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru membuat saya yakin untuk menggunakan layanan lagi di masa depan)	Pearson Correlation	.781**	.742**	.815**	.835**	.771**	.775**	.822**	.742**	.884**	.686**	1	.773**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Retensi 3 (Saya berencana menggunakan lebih banyak produk atau layanan dari Toyota setelah servis di Nasmoco Solo Baru)	Pearson Correlation	.652**	.690**	.671**	.766**	.796**	.749**	.721**	.665**	.765**	.665**	.773**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total kepuasan	Pearson Correlation	.878**	.880**	.889**	.912**	.880**	.896**	.908**	.851**	.930**	.803**	.908**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

Reliabilitas X (Kualitas Pelayanan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	24

UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN

Reliabilitas Y(Kepuasan Pelanggan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	12

UJI KORELASI CHI SQUARE

Chi-Square Tests

Jenis servis mobil		Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Servis Pertama	Pearson Chi-Square	14.483 ^a	1	.000		
	Continuity Correction ^b	3.122	1	.077		
	Likelihood Ratio	5.996	1	.014		
	Fisher's Exact Test				.049	.049
	N of Valid Cases	30				
Servis Rutin/Berkala	Pearson Chi-Square	54.560 ^c	4	.000		
	Likelihood Ratio	35.052	4	.000		
	N of Valid Cases	70				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

DISTIBUSI FREKUENSI RESPONDEN

Kepemilikan mobil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemilik	77	77.0	77.0	77.0
	Bukan Pemilik	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	63	63.0	63.0	63.0
	Perempuan	37	36.6	36.6	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	8	7.9	7.9	7.9
	25 - 34 tahun	28	27.7	27.7	35.6
	35 - 44 tahun	38	38.0	38.0	74.0
	45 - 54 tahun	20	19.8	19.8	94.1
	55 tahun ke atas	6	5.9	5.9	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	7.0	7.0	7.0
	Karyawan	27	27.0	27.0	33.0
	Wiraswasta	36	36.0	36.0	69.0
	Ibu rumah tangga	16	16.0	16.0	85.0
	Pengemudi/Driver	5	5.0	5.0	90.0
	Mahasiswa/Mahasiswi	3	3.0	3.0	93.0
	Pensiunan ASN	4	4.0	4.0	97.0
	Wirausaha	2	2.0	2.0	99.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	1	1.0	1.0	1.0
	SMP/Sederajat	5	5.0	5.0	6.0
	SMA/SMK Sederajat	34	34.0	34.0	40.0
	Diploma (D1 - D4)	21	21.0	21.0	61.0
	Sarjana (S1)	38	38.0	38.0	99.0
	Pascasarjana	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis servis mobil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Servis Pertama	30	30.0	30.0	30.0
	Servis Rutin/Berkala	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Ke Bengkel (dalam setahun)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	43	43.0	43.0	43.0
	2 - 3 kali	36	36.0	36.0	78.0
	lebih dari 3	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN – SERVIS PERTAMA

Bukti Fisik 1 (Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kerapihan ruang tunggu?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	13	43.3	43.3	43.3
	Sangat Baik	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bukti Fisik 2 (Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan akses pelanggan dan tata letak ruangan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	13	43.3	43.3	43.3
	Sangat Baik	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bukti Fisik 3 (Bagaimana penilaian Anda terkait pencahayaan yang memadai di Nasmoco Solo Baru?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	16	53.3	53.3	60.0
	Sangat Baik	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bukti Fisik 4 (Bagaimana penilaian Anda terkait kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Baik	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bukti Fisik 5 (Bagaimana penilaian Anda terkait kebersihan toilet dan fasilitas pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	17	56.7	56.7	60.0
	Sangat Baik	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bukti Fisik 6 (Bagaimana penilaian anda terkait kerapian penampilan karyawan dalam berinteraksi dengan Anda?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	12	40.0	40.0	40.0
	Sangat Baik	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kehandalan 1 (Bagaimana penilaian Anda setiap kali menggunakan layanan terkait waktu pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal yang ditentukan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	19	63.3	63.3	70.0
	Sangat Baik	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kehandalan 2 (Penilaian Anda terkait proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan responsive tanpa adanya penundaan yang berarti)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	19	63.3	63.3	66.7
	Sangat Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kehandalan 3 (Penilaian Anda terkait layanan servis yang konsisten)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	3	10.0	10.0	10.0
	Baik	18	60.0	60.0	70.0
	Sangat Baik	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kehandalan 4 (Penilaian Anda terkait kualitas hasil servis yang konsisten dalam memenuhi janji)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	18	60.0	60.0	66.7
	Sangat Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Daya Tanggap 1 (Bagaimana penilaian Anda terkait kecermatan dan ketelitian karyawan dalam melayani kebutuhan dan menjawab pertanyaan pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	13	43.3	43.3	43.3
	Sangat Baik	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Daya Tanggap 2 (Bagaimana penilaian Anda terkait kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika membutuhkan informasi atau solusi terkait layanan servis?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Baik	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Daya Tanggap 3 (Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian layanan yang diberikan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	16	53.3	53.3	56.7
	Sangat Baik	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Daya Tanggap 4 (Bagaimana penilaian Anda mengenai kecepatan layanan dalam merespon saat pelanggan dihubungi untuk meminta bantuan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	14	46.7	46.7	50.0
	Sangat Baik	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jaminan 1 (Penilaian kesesuaian hasil servis dengan permintaan/kebutuhan pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	20	66.7	66.7	66.7
	Sangat Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jaminan 2 (Penilaian terkait kejelasan karyawan dalam meyakinkan pelanggan mengenai prosedur dan layanan servis)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	17	56.7	56.7	56.7
	Sangat Baik	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jaminan 3 (Penilaian karyawan dalam memberikan jaminan yang jelas tentang hasil servis yang diterima)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	17	56.7	56.7	60.0
	Sangat Baik	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jaminan 4 (Penilaian karyawan dalam menjaga informasi pribadi pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	15	50.0	50.0	53.3
	Sangat Baik	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jaminan 5 (Menurut pengalaman Anda, seberapa baik layanan yang diberikan oleh karyawan dalam hal dapat dipercaya oleh pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	18	60.0	60.0	63.3
	Sangat Baik	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empati 1 (Bagaimana penilaian Anda terkait keramahan karyawan bengkel dalam menyapa pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	11	36.7	36.7	36.7
	Sangat Baik	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empati 2 (Penilaian terkait kesediaan karyawan dalam menjelaskan prosedur layanan dengan sabar)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	14	46.7	46.7	46.7
	Sangat Baik	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empati 3 (Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam mendengarkan keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan seksama)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	14	46.7	46.7	50.0
	Sangat Baik	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empati 4 (Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberi solusi dengan tepat)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	14	46.7	46.7	50.0
	Sangat Baik	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empati 5 (Penilaian terkait kehangatan, keramahan dan perhatian karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	10	33.3	33.3	33.3
	Sangat Baik	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Repurchase/Repetisi 1 (Saya berniat kembali melakukan servis kendaraan saya di Nasmoco Solo Baru di masa mendatang)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	3.3	3.3	3.3
	Setuju	15	50.0	50.0	53.3
	Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Repurchase/Repetisi 2 (Saya lebih memilih melakukan servis kendaraan berikutnya di Nasmoco Solo Baru daripada di bengkel lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	13	43.3	43.3	50.0
	Sangat Setuju	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Repurchase/Repetisi 3 (Pengalaman yang saya alami membuat saya ingin tetap menggunakan jasa servis dari Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	3.3	3.3	3.3
	Setuju	13	43.3	43.3	46.7
	Sangat Setuju	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Rekomendasi 1 (Saya merekomendasikan layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada teman dan keluarga saya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	16	53.3	53.3	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Rekomendasi 2 (Saya sering menceritakan pengalaman positif saya saat servis di Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Netral	1	3.3	3.3	10.0
	Setuju	17	56.7	56.7	66.7
	Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Rekomendasi 3 (Saya merasa bangga menceritakan kualitas layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Netral	3	10.0	10.0	13.3
	Setuju	16	53.3	53.3	66.7
	Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Menciptakan Citra Merek 1 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru memperkuat citra positif merek tersebut sebagai bengkel yang profesional dan terpercaya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	18	60.0	60.0	66.7
	Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Menciptakan Citra Merek 2 (Saya tidak/kurang memperhatikan promosi atau iklan servis dari bengkel lain setelah menggunakan layanan Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Netral	2	6.7	6.7	10.0
	Setuju	16	53.3	53.3	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Menciptakan Citra Merek 3 (Saya merasa Nasmoco Solo Baru sudah memenuhi kebutuhan servis saya, sehingga tidak perlu mencari alternatif/bengkel lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	16	53.3	53.3	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Retensi 1 (Karena kepuasan saya terhadap layanan servis Nasmoco Solo Baru, saya mempertimbangkan memakai layanan Toyota lainnya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	10.0	10.0	10.0
	Setuju	15	50.0	50.0	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Retensi 2 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru membuat saya yakin untuk menggunakan layanan lagi di masa depan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	14	46.7	46.7	53.3
	Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Retensi 3 (Saya berencana menggunakan lebih banyak produk atau layanan dari Toyota setelah servis di Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	10.0	10.0	10.0
	Setuju	15	50.0	50.0	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN SERVIS BERKALA

Bukti Fisik 1 (Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kerapihan ruang tunggu?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	8	8.0	11.4	15.7
	Baik	41	41.0	58.6	74.3
	Sangat Baik	18	18.0	25.7	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Bukti Fisik 2 (Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan akses pelanggan dan tata letak ruangan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	12	12.0	17.1	21.4
	Baik	38	38.0	54.3	75.7
	Sangat Baik	17	17.0	24.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Bukti Fisik 3 (Bagaimana penilaian Anda terkait pencahayaan yang memadai di Nasmoco Solo Baru?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	18	18.0	25.7	30.0
	Baik	28	28.0	40.0	70.0
	Sangat Baik	21	21.0	30.0	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Bukti Fisik 4 (Bagaimana penilaian Anda terkait kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	4	4.0	5.7	5.7
	Cukup	11	11.0	15.7	21.4
	Baik	27	27.0	38.6	60.0
	Sangat Baik	28	28.0	40.0	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Bukti Fisik 5 (Bagaimana penilaian Anda terkait kebersihan toilet dan fasilitas pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	3	3.0	4.3	5.7
	Cukup	10	10.0	14.3	20.0
	Baik	33	33.0	47.1	67.1
	Sangat Baik	23	23.0	32.9	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Bukti Fisik 6 (Bagaimana penilaian anda terkait kerapian penampilan karyawan dalam berinteraksi dengan Anda?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Cukup	3	3.0	4.3	5.7
	Baik	33	33.0	47.1	52.9
	Sangat Baik	33	33.0	47.1	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Kehandalan 1 (Bagaimana penilaian Anda setiap kali menggunakan layanan terkait waktu pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal yang ditentukan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	4	4.0	5.7	7.1
	Cukup	9	9.0	12.9	20.0
	Baik	34	34.0	48.6	68.6
	Sangat Baik	22	22.0	31.4	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Kehandalan 2 (Penilaian Anda terkait proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan responsive tanpa adanya penundaan yang berarti)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.0	2.9	2.9
	Buruk	4	4.0	5.7	8.6
	Cukup	7	7.0	10.0	18.6
	Baik	34	34.0	48.6	67.1
	Sangat Baik	23	23.0	32.9	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Kehandalan 3 (Penilaian Anda terkait layanan servis yang konsisten)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	6	6.0	8.6	8.6
	Cukup	7	7.0	10.0	18.6
	Baik	33	33.0	47.1	65.7
	Sangat Baik	24	24.0	34.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Kehandalan 4 (Penilaian Anda terkait kualitas hasil servis yang konsisten dalam memenuhi janji)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	8	8.0	11.4	15.7
	Baik	37	37.0	52.9	68.6
	Sangat Baik	22	22.0	31.4	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Daya Tanggap 1 (Bagaimana penilaian Anda terkait kecermatan dan ketelitian karyawan dalam melayani kebutuhan dan menjawab pertanyaan pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	7	7.0	10.0	14.3
	Baik	41	41.0	58.6	72.9
	Sangat Baik	19	19.0	27.1	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Daya Tanggap 2 (Bagaimana penilaian Anda terkait kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika membutuhkan informasi atau solusi terkait layanan servis?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	5	5.0	7.1	11.4
	Baik	39	39.0	55.7	67.1
	Sangat Baik	23	23.0	32.9	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Daya Tanggap 3 (Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian layanan yang diberikan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	10	10.0	14.3	18.6
	Baik	39	39.0	55.7	74.3
	Sangat Baik	18	18.0	25.7	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Daya Tanggap 4 (Bagaimana penilaian Anda mengenai kecepatan layanan dalam merespon saat pelanggan dihubungi untuk dimintai bantuan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.0	2.9	2.9
	Buruk	5	5.0	7.1	10.0
	Cukup	9	9.0	12.9	22.9
	Baik	31	31.0	44.3	67.1
	Sangat Baik	23	23.0	32.9	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Jaminan 1 (Penilaian kesesuaian hasil servis dengan permintaan/kebutuhan pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3.0	4.3	4.3
	Cukup	7	7.0	10.0	14.3
	Baik	41	41.0	58.6	72.9
	Sangat Baik	19	19.0	27.1	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Jaminan 2 (Penilaian terkait kejelasan karyawan dalam meyakinkan pelanggan mengenai prosedur dan layanan servis)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	2	2.0	2.9	2.9
	Cukup	8	8.0	11.4	14.3
	Baik	40	40.0	57.1	71.4
	Sangat Baik	20	20.0	28.6	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Jaminan 3 (Penilaian karyawan dalam memberikan jaminan yang jelas tentang hasil servis yang diterima)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	2	2.0	2.9	4.3
	Cukup	10	10.0	14.3	18.6
	Baik	38	38.0	54.3	72.9
	Sangat Baik	19	19.0	27.1	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Jaminan 4 (Penilaian karyawan dalam menjaga informasi pribadi pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	11	11.0	15.7	15.7
	Baik	44	44.0	62.9	78.6
	Sangat Baik	15	15.0	21.4	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Jaminan 5 (Menurut pengalaman Anda, seberapa baik layanan yang diberikan oleh karyawan dalam hal dapat dipercaya oleh pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	5	5.0	7.1	7.1
	Cukup	5	5.0	7.1	14.3
	Baik	43	43.0	61.4	75.7
	Sangat Baik	17	17.0	24.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Empati 1 (Bagaimana penilaian Anda terkait keramahan karyawan bengkel dalam menyapa pelanggan?)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	1	1.0	1.4	2.9
	Cukup	6	6.0	8.6	11.4
	Baik	32	32.0	45.7	57.1
	Sangat Baik	30	30.0	42.9	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Empati 2 (Penilaian terkait kesediaan karyawan dalam menjelaskan prosedur layanan dengan sabar)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	2	2.0	2.9	4.3
	Cukup	8	8.0	11.4	15.7
	Baik	27	27.0	38.6	54.3
	Sangat Baik	32	32.0	45.7	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Empati 3 (Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam mendengarkan keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan seksama)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	3	3.0	4.3	5.7
	Cukup	5	5.0	7.1	12.9
	Baik	37	37.0	52.9	65.7
	Sangat Baik	24	24.0	34.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Empati 4 (Penilaian terkait kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberi solusi dengan tepat)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	2	2.0	2.9	4.3
	Cukup	7	7.0	10.0	14.3
	Baik	35	35.0	50.0	64.3
	Sangat Baik	25	25.0	35.7	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Empati 5 (Penilaian terkait kehangatan, keramahan dan perhatian karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.0	1.4	1.4
	Buruk	1	1.0	1.4	2.9
	Cukup	10	10.0	14.3	17.1
	Baik	29	29.0	41.4	58.6
	Sangat Baik	29	29.0	41.4	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Repurchase/Repetisi 1 (Saya berniat kembali melakukan servis kendaraan saya di Nasmoco Solo Baru di masa mendatang)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.9	2.9
	Tidak Setuju	4	4.0	5.7	8.6
	Netral	4	4.0	5.7	14.3
	Setuju	40	40.0	57.1	71.4
	Sangat Setuju	20	20.0	28.6	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Repurchase/Repetisi 2 (Saya lebih memilih melakukan servis kendaraan berikutnya di Nasmoco Solo Baru daripada di bengkel lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.4	1.4
	Tidak Setuju	5	5.0	7.1	8.6
	Netral	6	6.0	8.6	17.1
	Setuju	40	40.0	57.1	74.3
	Sangat Setuju	18	18.0	25.7	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Repurchase/Repetisi 3 (Pengalaman yang saya alami membuat saya ingin tetap menggunakan jasa servis dari Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.9	2.9
	Tidak Setuju	4	4.0	5.7	8.6
	Netral	6	6.0	8.6	17.1
	Setuju	41	41.0	58.6	75.7
	Sangat Setuju	17	17.0	24.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Rekomendasi 1 (Saya merekomendasikan layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada teman dan keluarga saya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	4.3	4.3
	Tidak Setuju	4	4.0	5.7	10.0
	Netral	19	19.0	27.1	37.1
	Setuju	27	27.0	38.6	75.7
	Sangat Setuju	17	17.0	24.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Rekomendasi 2 (Saya sering menceritakan pengalaman positif saya saat servis di Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.0	11.4	11.4
	Tidak Setuju	6	6.0	8.6	20.0
	Netral	20	20.0	28.6	48.6
	Setuju	23	23.0	32.9	81.4
	Sangat Setuju	13	13.0	18.6	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Rekomendasi 3 (Saya merasa bangga menceritakan kualitas layanan servis Nasmoco Solo Baru kepada orang lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	4.3	4.3
	Tidak Setuju	3	3.0	4.3	8.6
	Netral	26	26.0	37.1	45.7
	Setuju	28	28.0	40.0	85.7
	Sangat Setuju	10	10.0	14.3	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Menciptakan Citra Merek 1 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru memperkuat citra positif merek tersebut sebagai bengkel yang profesional dan terpercaya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	9	9.0	5.0	8.0
	Netral	25	25.0	18.0	26.0
	Setuju	25	25.0	59.0	85.0
	Sangat Setuju	7	7.0	14.1	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Menciptakan Citra Merek 2 (Saya tidak/kurang memperhatikan promosi atau iklan servis dari bengkel lain setelah menggunakan layanan Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	10	10.0	5.0	5.0
	Netral	25	25.0	25.0	39.0
	Setuju	20	20.0	43.0	83.0
	Sangat Setuju	9	9.0	16.0	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Menciptakan Citra Merek 3 (Saya merasa Nasmoco Solo Baru sudah memenuhi kebutuhan servis saya, sehingga tidak perlu mencari alternatif/bengkel lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	6	6.0	4.0	8.0
	Netral	18	17.0	8.0	18.0
	Setuju	30	30.0	56.0	74.0
	Sangat Setuju	12	12.0	25.0	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Retensi 1 (Karena kepuasan saya terhadap layanan servis Nasmoco Solo Baru, saya mempertimbangkan memakai layanan Toyota lainnya)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	5.7	5.7
	Tidak Setuju	5	5.0	7.1	12.9
	Netral	18	18.0	25.7	38.6
	Setuju	29	29.0	41.4	80.0
	Sangat Setuju	14	14.0	20.0	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Retensi 2 (Pengalaman saya di Nasmoco Solo Baru membuat saya yakin untuk menggunakan layanan lagi di masa depan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.9	2.9
	Tidak Setuju	3	3.0	4.3	7.1
	Netral	12	12.0	17.1	24.3
	Setuju	33	33.0	47.1	71.4
	Sangat Setuju	20	20.0	28.6	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

Retensi 3 (Saya berencana menggunakan lebih banyak produk atau layanan dari Toyota setelah servis di Nasmoco Solo Baru)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	5.7	5.7
	Tidak Setuju	7	7.0	10.0	15.7
	Netral	18	18.0	25.7	41.4
	Setuju	28	28.0	40.0	81.4
	Sangat Setuju	13	13.0	18.6	100.0
	Total	70	70.0	100.0	
Missing	System	30	30.0		
Total		100	100.0		

DOKUMENTASI

