

Lampiran 1: Kuesioner**KUESIONER**

No. Responden :

Kepada *Member AstraWorld* Surabaya yang terhormat,
Dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi mengenai “Persepsi *Member Astraworld* Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa ERA (*Emergency Roadside Asistance*) *Astraworld* Surabaya”, saya selaku Mahasiswa Universitas Kristen Petra dari Jurusan Ilmu Komunikasi sangat mengharapkan kesediaan dan kerjasama Anda dalam mengisi kuisisioner.

Data dan informasi Anda sangat berharga dalam kebenaran akan penelitian saya, oleh karena itu kesediaan dan kejujuran anda menjawab kuesioner ini sangat saya harapkan. Data dan informasi yang Anda berikan saya jamin kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Apabila data yang saya peroleh kurang jelas, maka mohon kesediaannya untuk dapat saya hubungi kembali. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Tan Fung Hi
Peneliti

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 40 – 50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Status
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
 - c. Duda / janda
4. Pengeluaran perbulan kebutuhan anda :
 - a. < Rp. 2.000.000
 - b. Rp. 2.000.001 – 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.001 – 4.000.000
 - d. Rp. 4.000.001 – 5.000.000
 - e. Rp. > 5.000.001
5. Pekerjaan
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu rumah tangga
 - e. Pelajar / Mahasiswa
 - f. Lain – lain, sebutkan_____
6. Usia kendaraan Anda :
 - a. 1 tahun b. 2 tahun c. 3 tahun d. 4 tahun e. 5 tahun

II. PENGENALAN AKAN PRODUK

1. Darimanakah Anda mengetahui tentang layanan ERA (*Emergency Roadside Assistance*) AstraWorld Surabaya ? (pilih salah satu saja yang membuat Anda tahu)

- a. Kantor AstraWorld Surabaya
- b. Media Cetak / Iklan
- c. Penjelasan Sales
- d. Papan reklame
- e. Teman
- f. Keluarga
- g. Melalui *Newsletter AstraWorld*
- h. Brosur-brosur yang ada di kantor AstraWorld Surabaya
- i. Banner yang ada di Auto2000 A. Yani
- j. Penjelasan dari *Customer Service AstraWorld* Surabaya
- k. Lainnya, sebutkan _____

2. Berapa kali anda memakai jasa layanan ERA (*Emergency Roadside Assistance*) AstraWorld Surabaya?

- a. 1-3
- b. 4-6
- c. 7-9
- d. > 10

3. Yang anda ketahui tentang ERA (*Emergency Roadside Assistance*) AstraWorld :

(berilah tanda


☐

Layanan mobil gendong/derek

☐

Layanan darurat gratis 5 tahun

☐

Layanan tiap waktu

☐

Layanan darurat ada di 6 kota

III. Persepsi

adalah suatu proses penafsiran pesan yang ada dalam pikiran manusia mengenai suatu objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan, sehingga manusia dapat memberikan respon atau tanggapan dari pesan tersebut. Persepsi meliputi penginderaan (sensasi) melalui alat-alat indra kita (yakni indra peraba, indra penglihat, indra pencium, indra pengecap dan indra pendengar), atensi, dan interpretasi.

Berikah tanda [√] pada kotak jawaban yang menurut anda tepat.

Keterangan :

- STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 N : Netral
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

3.1 Sensasi

Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak lewat penglihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman, dan pengecapan. Melalui penginderaan kita mengetahui dunia. Kita hanya dapat mempersepsi apa yang kita lihat, dengar, cium, cicipi, atau sentuh.

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A. Reliability (Kemampuan)					
1. Di saat anda menghubungi <i>Call Center</i> ERA <i>AstraWorld</i> , terdengar nada suara petugas yang antusias untuk mau membantu masalah Anda					
B. Responsiveness (Ketanggapan)					
2. <i>Call Center</i> ERA <i>AstraWorld</i> menjelaskan estimasi waktu kedatangan petugas ERA (<i>service agent</i>)					
3. Nampaknya kesiapan petugas ERA (<i>service agent</i>) dalam memperbaiki kendaraan Anda					

C. Assurance (Jaminan/kepastian) 4. Ketika Anda menelepon, sikap petugas <i>Call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> ramah dan baik 5. <i>Call Center AstraWorld</i> menjelaskan analisa sementara tentang kerusakan kendaraan Anda melalui telepon (<i>Trouble shooting</i>) 6. Saat menemui Anda, petugas ERA (<i>Service Agent</i>) menggunakan seragam ERA dengan rapi dan bersih 7. Petugas ERA (<i>Service Agent</i>) datang dengan membawa peralatan yang dibutuhkan untuk memperbaiki kendaraan Anda 8. Petugas ERA (<i>Service Agent</i>) memiliki kemauan yang tinggi dalam membantu permasalahan kendaraan Anda 9. Cara kerja petugas ERA (<i>service agent</i>) terlihat sangat cekatan dalam menganalisa ulang akan masalah kendaraan Anda D. Emphaty (Empati) 10. Nomer <i>Call Center AstraWorld</i> mudah diketahui (Lewat penerangan / kartu <i>AstraWorld</i> / stiker <i>AstraWorld</i>) 11. Petugas <i>Call Center AstraWorld</i> menanggapi keluhan Anda dengan sangat baik E. Tangibles (Berwujud) 12. Anda mengetahui letak perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya					
---	--	--	--	--	--

3.2. Atensi

Atensi tidak terelakkan karena sebelum kita merespon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, kita harus terlebih dulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan juga diri sendiri.

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Reliability (Kemampuan) 1. Petugas <i>AstraWorld</i> mendatangi tempat dimana kendaraan Anda bermasalah B. Responsiveness (Ketanggapan) 2. Kedatangan petugas ERA (<i>service agent</i>) sesuai dengan estimasi <i>Call Center AstraWorld</i> 3. Setibanya ditempat Anda berada, Petugas ERA (<i>service agent</i>) bergerak langsung memeriksa dan memperbaiki kendaraan Anda C. Assurance (Jaminan/kepastian) 4. <i>Call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya mau mendengarkan dan menanggapi permasalahan Anda 5. Analisa sementara yang dilakukan oleh <i>Call Center</i> sama dengan permasalahan yang ditemukan oleh petugas ERA (<i>Service Agent</i>) ketika memeriksa kendaraan Anda 6. Petugas ERA (<i>service agent</i>) memiliki kemauan untuk menjaga kebersihan kendaraan Anda 7. Peralatan yang dibawa sesuai dengan kebutuhan akan permasalahan kendaraan Anda 8. Petugas ERA (<i>service agent</i>) dengan sabar / ramah, mau mendengarkan keluhan Anda dan menjelaskan apa yang Anda kurang mengerti					

(mengenai kerusakan kendaraan Anda)					
9. Petugas ERA (<i>service agent</i>) bertindak cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah kendaraan anda					
D. <i>Emphaty</i> (Empati)					
10. Mudah dalam menghubungi <i>call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya					
11. Petugas <i>Call Center</i> ERA memahami, menjelaskan dan memberi solusi sesuai dengan permasalahan Anda					
E. <i>Tangibles</i> (Berwujud)					
12. Anda mudah menemukan perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya					

3.3. Interpretasi

Interpretasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun kita tidak dapat menginterpretasikan makna setiap objek secara langsung; melainkan menginterpretasikan makna informasi yang anda percayai mewakili objek tersebut. Jadi pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut.

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A. <i>Reliability</i> (Kemampuan)					
1. Layanan ERA (<i>Emergency Roadside Assistance</i>) <i>AstraWorld</i> Surabaya bersedia membantu, ketika kendaraan Anda bermasalah di jalan					

B. Responsiveness (Ketanggapan) 1. Kedatangan pertolongan ERA (<i>Emergency Roadside Assistance</i>) <i>AstraWorld</i> Surabaya tepat pada waktunya 2. Petugas ERA bergerak cepat dalam menyelesaikan permasalahan kendaraan Anda					
C. Assurance (Jaminan/epastian) 3. Anda merasa nyaman dengan sikap petugas <i>Call center</i> ERA (<i>Emergency Roadside Assistance</i>) <i>AstraWorld</i> Surabaya yang memberikan perhatian terhadap keluhan Anda 4. Kemampuan akan teknik “<i>Trouble Shooting</i>” yang dilakukan oleh <i>Call Center</i> sangat baik (tepat/sesuai dengan keadaan yang sebenarnya) 5. Kepedulian petugas akan kebersihan kendaraan Anda 6. Peralatan yang dibawa oleh petugas ERA (<i>Service Agent</i>) lengkap dan tepat dalam memperbaiki kendaraan Anda 7. Sikap pelayanan petugas ERA <i>AstraWorld</i> - Surabaya sangat baik dan sangat membantu 8. Kemampuan yang dimiliki pegawai ERA dalam memperbaiki dan penguasaan mesin kendaraan sangat baik sehingga permasalahan kendaraan Anda diselesaikan dengan tuntas					
D. Emphaty (Empati) 9. Layanan ERA (<i>Emergency Roadside Assistance</i>) <i>AstraWorld</i> Surabaya mudah dan dapat dihubungi sewaktu-waktu					

10. Petugas <i>Call Center</i> ERA mudah untuk diajak berkomunikasi (menangkap pesan sesuai dengan yang diharapkan)					
E. <i>Tangibles</i> (Berwujud)					
12. Letak perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya sangat strategis (mudah ditemukan dan dekat dengan area terjadinya keadaan darurat pada umumnya)					

Apakah Anda mempercayai sepenuhnya layanan ERA (*Emergency Roadside Assistance*) *AstraWorld* Surabaya ini ?

a. Ya

Mengapa ? Sebutkan ...

b. Tidak

Mengapa ? Sebutkan ...

Saran anda dalam meningkatkan kualitas layanan ERA (*Emergency Roadside Assistance*) *AstraWorld* Surabaya ?

Lampiran 2: Tabel 6.1 *Coding Book*

No.	Indikator	Pertanyaan	Item Pilihan	Score
I.	Identitas Responden	1. Jenis kelamin	a. Laki-laki	1
			b. Perempuan	2
		2. Usia	a. 17 – 20 tahun	1
			b. 21 - 30 tahun	2
			c. 31 – 40 tahun	3
			d. 41 – 50 tahun	4
			d. > 50 tahun	5
		3. Status	a. Belum menikah	1
			b. Menikah	2
			c. Duda / Janda	3
		4. Pengeluaran Perbulan kebutuhan	a. < Rp. 2.000.000	1
			b. Rp. 2.000.001 – 4.000.000	2
			c. Rp. 4.000.001 – 6.000.000	3
			d. Rp. 6.000.001 – 8.000.000	4
			e. > Rp. 8.000.001	5
		5. Pekerjaan	a. Pegawai Negeri	1
			b. Pegawai Swasta	2
			c. Wiraswasta	3
			d. Ibu rumah tangga	4
			e. Pelajar / Mahasiswa	5
			f. Lain – lain, sebutkan _____	6

		6. Usia kendaraan Anda	a. 1 tahun b. 2 tahun c. 3 tahun d. 4 tahun e. 5 tahun	1 2 3 4 5
II.	Pengenalan akan produk	1. Media informasi yang didapat	a. Kantor <i>AstraWorld</i> Sby b. Media Cetak / Iklan c. Penjelasan Sales d. Papan reklame e. Teman f. Keluarga g. Melalui <i>Newsletter AstraWorld</i> Sby h. Brosur-brosur yang ada di kantor <i>AstraWorld</i> i. Banner yang ada di Auto2000 A. Yani j. Penjelasan dari <i>Customer Service AstraWorld</i> Surabaya k. Lainnya, sebutkan _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
		2. Pemakaian jasa layanan ERA (<i>Emergency Roadside Assistance</i>)	a. 1 – 3 b. 4 – 6 c. 7 – 9 d. > 10	1 2 3 4
		3. Seberapa banyak layanan ERA yang diketahui	a. 25 % b. 50% c. 75%	1 2 3 4

			d. 100%	
III.	Persepsi Tahap Sensasi	A. Reliability (Kemampuan) 1. Terdengar nada suara petugas yang antusias B. Responsiveness (Ketanggapan) 2. <i>Call Center</i> ERA <i>AstraWorld</i> menjelaskan estimasi waktu kedatangan petugas ERA (<i>service agent</i>) 3. Nampak kesiapan petugas ERA C. Assurance (Jaminan/kepastian) 4. Sikap petugas <i>Call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> ramah dan baik	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

		5. <i>Call Center AstraWorld</i> menjelaskan analisa sementara (<i>Trouble shooting</i>)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		6. Petugas ERA (<i>Service Agent</i>) menggunakan seragam ERA dengan rapi dan bersih	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		7. Petugas ERA (<i>Service Agent</i>) datang dengan membawa peralatan yang dibutuhkan	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		8. Petugas ERA (<i>Service Agent</i>) memiliki kemauan yang tinggi dalam membantu	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		9. Cara kerja petugas ERA (<i>service agent</i>) terlihat sangat cekatan	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

		D. <i>Emphaty</i> (Empati)		
		10. Nomer <i>Call Center</i> <i>AstraWorld</i> mudah diketahui	a. Sangat Tidak Setuju	1
			b. Tidak Setuju	2
			c. Netral	3
			d. Setuju	4
			e. Sangat Setuju	5
		11. Petugas <i>Call Center</i> <i>AstraWorld</i> menanggapi keluhan Anda	a. Sangat Tidak Setuju	1
			b. Tidak Setuju	2
			c. Netral	3
			d. Setuju	4
			e. Sangat Setuju	5
		E. <i>Tangibles</i> (Berwujud)		
Persepsi Tahap Atensi		12. Anda mengetahui letak perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya	a. Sangat Tidak Setuju	1
			b. Tidak Setuju	2
			c. Netral	3
			d. Setuju	4
			e. Sangat Setuju	5
		A. <i>Reliability</i> (Kemampuan)		
		1. Petugas <i>AstraWorld</i> mendatangi Anda	a. Sangat Tidak Setuju	1
			b. Tidak Setuju	2
			c. Netral	3
			d. Setuju	4
			e. Sangat Setuju	5

		B. Responsiveness (Ketanggapan)		
		2. Kedatangan petugas ERA (<i>service agent</i>) sesuai dengan estimasi <i>Call Center AstraWorld</i>	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		3. Petugas ERA (<i>service agent</i>) bergerak langsung	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		C. Assurance (Jaminan/kepastian)		
		4. <i>Call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya mau mendengarkan dan menanggapi permasalahan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		5. Analisa sementara yang dilakukan oleh <i>Call Center</i> sama dengan permasalahan yang ditemukan oleh petugas ERA (<i>Service Agent</i>)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

		6. Petugas ERA (<i>service agent</i>) memiliki kemauan untuk menjaga kebersihan kendaraan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		7. Peralatan yang dibawa sesuai dengan kebutuhan	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		8. Petugas ERA (<i>service agent</i>) dengan sabar / ramah, mau mendengarkan keluhan Anda dan menjelaskan apa yang Anda kurang mengerti	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		9. Petugas ERA (<i>service agent</i>) bertindak cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah kendaraan anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		D. Emphaty (Empati)		
		10. Mudah dalam menghubungi <i>call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju	1 2 3 4

		11. Petugas <i>Call Center</i> ERA memahami, menjelaskan dan memberi solusi sesuai dengan permasalahan Anda	e. Sangat Setuju a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	5 1 2 3 4 5
		E. <i>Tangibles</i> (Berwujud)		
		12. Anda mudah menemukan perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> - Surabaya	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
	Persepsi Tahap Interpretasi	A. <i>Reliability</i> (Kemampuan)		
		1. Layanan ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya bersedia membantu, ketika kendaraan Anda bermasalah di jalan	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		B. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
		2. Kedatangan pertolongan ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya tepat pada waktunya	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

		3. Petugas ERA bergerak cepat dalam menyelesaikan permasalahan kendaraan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		C. Assurance (Jaminan/epastian)		
		4. Anda merasa nyaman dengan sikap petugas <i>Call center</i> ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya yang memberikan perhatian terhadap keluhan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		5. Kemampuan akan teknik " <i>Trouble Shooting</i> " yang dilakukan oleh <i>Call Center</i> sangat baik (tepat/sesuai dengan keadaan yang sebenarnya)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		6. Kepedulian petugas akan kebersihan kendaraan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

		7. Peralatan yang dibawa oleh petugas ERA (<i>Service Agent</i>) lengkap dan tepat dalam memperbaiki kendaraan Anda	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		8. Sikap pelayanan petugas ERA <i>AstraWorld</i> - Surabaya sangat baik dan sangat membantu	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		9. Kemampuan yang dimiliki pegawai ERA dalam memperbaiki dan penguasaan mesin kendaraan sangat baik sehingga permasalahan kendaraan Anda diselesaikan dengan tuntas	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		D. <i>Emphaty</i> (Empati)		
		10. Layanan ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya mudah dan dapat dihubungi sewaktu-waktu	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

		11. Petugas <i>Call Center</i> ERA mudah untuk diajak berkomunikasi (menangkap pesan sesuai dengan yang diharapkan)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5
		E. <i>Tangibles</i> (Berwujud)		
		12. Letak perkantoran ERA <i>AstraWorld</i> Surabaya sangat strategis (mudah ditemukan dan dekat dengan area terjadinya keadaan darurat pada umumnya)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	1 2 3 4 5

Lampiran 12 : Artikel Toyota

Januari-September, Penjualan Toyota Naik 40,4%

Rabu, 12 Oktober 2005

Oleh : Dede Suryadi

Total penjualan PT Toyota-Astra Motor (TAM) di Januari– September 2005 naik 40,4% menjadi 140.085 unit, dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 99.790 unit. Dengan hasil ini, TAM pun memimpin pasar otomotif nasional dengan pangsa pasar sebesar 31,9%. Total pasar otomotif nasional di Januari - September 2005 juga mengalami kenaikan sebesar 26,1% dari periode yang sama tahun lalu menjadi sebesar 439.804 unit.

Kenaikan penjualan juga tampak pada penjualan TAM di bulan September 2005 dibandingkan September tahun lalu, yakni dari 11.414 unit menjadi 16.196 unit, yang berarti TAM memimpin 36,8% pangsa pasar. Sebaliknya, pasar otomotif nasional di September 2005 mengalami sedikit penurunan sebesar 2,9% dibandingkan bulan September tahun lalu, dari 45.353 unit menjadi 44.030 unit.

Kendati sedikit mengalami penurunan, namun diprediksi pada kuartal terakhir 2005 nanti, pasar otomotif dapat stabil di atas angka 40 ribu unit per bulan, sehingga target penjualan otomotif nasional sebesar 510 ribu unit tahun ini dapat dicapai. “TAM pun tetap optimis dengan target penjualan semula yakni 30% dari total pasar otomotif nasional,” kata Hendrayadi Lastiyaso, Manager PR TAM.

Penjualan nasional kendaraan di segmen non-komersial/kendaraan penumpang di Januari-September 2005 tercatat 292.469 unit, naik 31,2% dibanding penjualan pada periode yang sama tahun 2004 sebesar 222.980 unit. Toyota berada di urutan pertama penjualan di segmen ini dengan pangsa pasar 41% atau berhasil menjual 119.779 unit, diikuti oleh Suzuki (17,2% pangsa pasar) dan ketiga Honda (15,7% pangsa pasar).

Lampiran 12 : Artikel Toyota (Sambungan)

Pasar sedan di Januari-September 2005 masih dipimpin Toyota dengan angka 13.464 unit atau sebesar 47,2% pangsa pasar, diikuti oleh Honda (28%) dan Hyundai (5,6%). Di kelas sedan mini, Toyota memimpin dengan penjualan 10.071 unit, yang terdiri dari 3.600 unit Toyota Vios dan 6.471 unit Toyota Limo. Di kelas sedan small, Toyota Corolla Altis juga memimpin 61,6% pangsa pasar, atau terjual sebanyak 1.755 unit kendaraan. Di kelas sedan medium, Toyota Camry juga memimpin 36,9% pasar dengan angka penjualan 1.606 unit.

Di pasar kendaraan 4x2, dominasi Toyota tampak dari hasil penjualan di Januari-September 2005, yang memimpin 40,5% pasar dengan angkapenjualan total 106.113 unit. Di kelas 4x2 low, Toyota Avanza memimpin 34,7% pangsa pasar atau terjual sebanyak 40.931 unit. Di kelas 4x2 medium, Kijang Innova pun terus memimpin dengan pangsa pasar 51,8% atau terjual 64.001 unit.

Pendatang baru Fortuner tipe 4x2 pun memimpin penjualan di kelas 4x2 High untuk bulan September 2005 dengan pangsa pasar 32,7%, atau meraih penjualan sebanyak 1.161 unit. Sementara itu, di bulan tersebut penjualan Fortuner tipe 4x4 mencapai 156 unit, dengan pangsa pasar 14,5% di pasar kendaraan 4x4 medium.

Lalu, penjualan nasional kendaraan komersial/kendaraan niaga pada Januari - September 2005 mengalami kenaikan 17,3% menjadi 147.335 unit, dari periode yang sama tahun lalu sebesar 125.658 unit. Toyota menguasai 13,8% pangsa pasar di segmen ini dengan angka penjualan 20.306 unit. Di kelas Pick Up 4x2 medium, Toyota Kijang Pick Up menguasai 25,7% pangsa pasar dengan catatan penjualan sebanyak 7.860 unit. Di kelas 2 ton, penjualan Toyota Dyna mencapai 12.446 unit yang berarti menguasai 25,1% pangsa pasar di kelasnya.

<http://www.swa.co.id/primer/pemasaran/strategi/details.php?cid=1&id=3385>

(swa)

Lampiran 12 : Artikel Toyota (Sambungan)**Brand Management**

Jumat, 02 Desember 2005

Oleh : Michael Gunawan

Memilih merek untuk sebuah produk, apalagi produk baru, tidak boleh sembarangan. Merek bukan sekedar sebuah nama seperti lima ratus tahun lampau digugat William Shakespeare. Didalam merek terkandung berbagai muatan yang memberi makna pada produk bersangkutan. Merek identik dengan produk bersangkutan. Bahkan kecenderungan akhir-akhir ini merek kadang lebih penting ketimbang produknya sendiri. Merek menjadi mantra ampuh bagi kesuksesan sebuah produk dalam merebut pasar. Oleh karenanya manajemen merek menjadi penting dalam era yang sudah over produk dan komunikasi ini.

Manajemen merek pada dasarnya mengusahakan keseimbangan. Keseimbangan haruslah ditempatkan diantara pasar eksternal dan kemampuan internal perusahaan, antara input perusahaan ke dalam produk dan pengaruh terhadap persepsi konsumen. Keseimbangan juga berperan antara kebutuhan jangka pendek untuk memaksimalkan keuntungan dan kebutuhan jangka panjang untuk menginvestasikan serta membangun. Ini tidaklah mudah karena adanya ketidakseimbangan nyata antara proses rumit produk yang dibuat perusahaan dan kesederhanaan dengan pilihan merek konsumen.

Manajemen merek merupakan sebuah proses yang terus bertambah. Keputusan yang dibatasi sangatlah berbahaya. Yang mungkin membedakan praktek pemasaran merek yang baik dengan yang buruk adalah setiap keputusan yang diambil pada saat yang tepat dalam konteks belajar dan dengan pemahaman yang jelas mengenai bagaimana hal ini membentuk keputusan di masa mendatang dan akhirnya penampilan si merek sendiri.

Merek sendiri dapat dikatakan sebagai sebuah nama, logo, dan simbol-simbol lain yang membedakan sebuah produk atau pelayanan dari yang lainnya dalam

Lampiran 12 : Artikel Toyota (Sambungan)

kriteria-kriteria yang ada didalamnya. Tetapi merek lebih luas cakupannya dari semua itu. Karakter-karakter ini dan lebih lanjut merupakan keseluruhan dari sebuah merek, dan lebih mengarah kepada apa yang disebut dengan 'identitas.'

Dalam level yang lebih dalam, merek adalah sebuah harapan -dari berbagai macam harapan- yang dimunculkan oleh penjual untuk memenuhi keinginan seseorang dengan bentuk sebuah 'perjanjian' dengan pembelinya. Apa yang dijanjikan sebuah merek secara implisit merupakan jaminan bahwa apa yang diharapkan oleh konsumen adalah apa yang akan mereka dapatkan.

Tanda sebuah merek yang baik (hebat) adalah akhir produksi dari proses tersebut. Semakin dekat harapan dengan kesesuaian penampilan dalam bentuk riil dan substansinya akan semakin baik sebagai ciri-ciri sebuah merek. Semakin sedikit kesesuaian tersebut, semakin kabur/hilang ciri-ciri tersebut, maka akan semakin besar resikonya yang membuat mudah diserang dengan berbagai ancaman yang melemahkan dari kompetitor dan market place sejenis.

Ada empat identitas merek yang layak untuk diketahui. Keempat identitas merek tersebut akan membantu membangun suatu hubungan antara merek dan konsumen melalui penciptaan proposisi nilai yang melibatkan keuntungan fungsional, emosional maupun ekspresi diri. Keempat identitas merek tersebut adalah:

1. Merek sebagai produk (terdiri dari jangkauan produk, atribut produk, kualitas, penggunaan, para pengguna, asal negara).
2. Merek sebagai organisasi (atribut organisasional, lokal versus global).
3. Merek sebagai pribadi (pribadi merek, hubungan merek konsumen).
4. Merek sebagai simbol (citra visual/metafora dan keagungan merek).

Agar identitas merek dapat tercipta dengan sukses hendaklah pemposisian jumlah maksimum sebuah merek dan penampilannya yang strategis mengarah kepada

Lampiran 12 : Artikel Toyota (Sambungan)

program pemasaran. Perusahaan motor 'Harley Davidson' diusahakan oleh pemiliknya sebagai teman sejati seperti kendaraan lain, karena dengan pertimbangan bahwa para konsumen meresapi posisi merek tersebut sebagai

motor yang akan mengubah pandangan hidup mereka dan penampilannya yang strategis seperti tipe yang disukai orang Amerika.

Seperti juga kasus Toyota Kijang di Indonesia. Oleh pembuatnya PT Astra Internasional, Toyota Kijang diposisikan sebagai mobil keluarga. Dengan berbagai keunggulannya, yaitu multi fungsi dan mampu mengangkut banyak anggota keluarga, Toyota Kijang sukses dalam menunjukkan ciri khas keluarga Indonesia. Ciri khas tersebut adalah hidup komunal, kenyamanan hidup dan solidaritas.

Manajemen merek seperti sedikit disinggung diatas memang tidak menceritakan keseluruhan dari keajaiban merek di era kompetisi sekarang ini. Uraian singkat diatas hanya menunjukkan bahwa merek mempunyai berbagai arti dan makna terhadap produk itu sendiri yang selanjutnya akan mempengaruhi persepsi konsumen. Di Indonesia pemilihan merek bagi produk-produk baru sudah menggunakan kajian-kajian yang bersifat ilmiah, rasional dan berorientasi ke masa depan. Merek lama macam Gudang Garam, Djarum, Air Mancur, Jago, memang menguasai pasar dibidangnya. Namun apakah merek yang amat menggunakan idiom lokal akan mampu berkompetisi di pasar di jaman sekarang ini? Apakah merek Polytron, Digitec, akan tetap mampu berkompetisi di pasar jika ia -Polytron dan Digitec- menggunakan merek lokal semisal; Paku, Gergaji?

Dari sinilah maka pemilihan merek yang tepat akan mempengaruhi produknya. Manajemen merek menjadi sebuah kajian bisnis yang tepat untuk dipelajari dan diaktualisasikan di lapangan. Manajemen merek, seperti halnya dengan manajemen lainnya macam Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Keuangan, Manajemen Operasi, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari dunia

Lampiran 12 : Artikel Toyota (Sambungan)

bisnis. Maka, selagi ada kesempatan lahaplah segala ilmu yang berhubungan dengan manajemen merek.

Sumber : http://www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive11.shtml

TOYOTA KIJANG KEBANGGAAN KAMI

Toyota Kijang banyak membantu saya ketika mau berangkat bekerja, misalnya untuk dinas ke lapangan dalam kondisi tertentu.

Saya dan keluarga membutuhkan kendaraan yang nyaman dan lancar karena itu saya telah memilih Toyota Kijang untuk membantu saya dan untuk keluarga saya.

Kami sekelurga menyukai kijang kerana ruangan kabinnya yang luas sehingga dapat menaruh barang-barang dalam jumlah yang cukup banyak.

Untuk itu saya sarankan Pilihlah Kijang untuk kemudahan anda dan keluarga anda....Karena Kijang adalah pilihan terbaik.

Terima kasih.

Dari: Yovie

<http://www.kijanginnova.com/article.php?id=151&print=1>

Lampiran 3 : Tabel 6.2 Coding sheet (Sambungan)

No.Resp.	INTERPRETASI												Σ	S
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	5	2	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	48	K
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	K
3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	54	K
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50	K
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	K
6	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	43	S
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57	K
8	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51	K
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	K
10	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	3	53	K
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	K
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	K
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	56	K
14	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	54	K
15	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	56	K
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	56	K
17	5	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	1	42	S
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	56	K
19	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	3	49	K
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	K
21	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	55	K
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	56	K
23	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	54	K
24	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	54	K
25	4	1	3	3	2	3	1	3	2	5	4	3	34	S
26	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	53	K
27	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	55	K
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	55	K
29	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	52	K
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	K
31	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	55	K
32	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	54	K
33	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	55	K
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	46	K
35	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	56	K
36	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	55	K
37	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	56	K
38	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	56	K
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	K
40	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55	K
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	K
42	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	55	K
43	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	56	K
44	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	52	K
45	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	51	K
46	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	49	K
47	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	44	S
48	4	2	3	4	4	4	1	2	1	5	4	3	37	S
49	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55	K
50	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	45	K
51	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	53	K
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	43	S
53	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46	K
54	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	33	S
55	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	38	S
56	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	2	45	K
57	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	53	K
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	45	K

Interval :

12 - 28 = Lemah

29 - 44 = Sedang

45 - 60 = Kuat

Lampiran 4: Output Uji Validitas

Tabel 6.3 Uji Validitas Sensasi

Correlations													
	No. 1 S	No. 2 S	No. 3 S	No. 4 S	No. 5 S	No. 6 S	No. 7 S	No. 8 S	No. 9 S	No. 10 S	No. 11 S	No. 12 S	Total
No. 1 S Pearson Correlation	1	,419**	,457**	,202	,159	,378**	,131	,268*	,188	,114	,466**	,038	,520**
Sig. (2-tailed)		,001	,000	,129	,232	,003	,326	,042	,157	,392	,000	,774	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 2 S Pearson Correlation	,419**	1	,487**	,361**	,217	,419**	,209	,470**	,396**	,225	,607**	,128	,666**
Sig. (2-tailed)	,001		,000	,005	,102	,001	,116	,000	,002	,089	,000	,338	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 3 S Pearson Correlation	,457**	,487**	1	,299*	,279*	,452**	,520**	,444**	,394**	,160	,626**	,030	,672**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,022	,034	,000	,000	,000	,002	,229	,000	,822	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 4 S Pearson Correlation	,202	,361**	,299*	1	,229	,384**	,230	,408**	,267*	,381**	,415**	-,009	,533**
Sig. (2-tailed)	,129	,005	,022		,083	,003	,083	,001	,043	,003	,001	,946	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 5 S Pearson Correlation	,159	,217	,279*	,229	1	,241	,384**	,193	,378**	,288*	,225	,090	,483**
Sig. (2-tailed)	,232	,102	,034	,083		,069	,003	,148	,003	,028	,090	,501	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 6 S Pearson Correlation	,378**	,419**	,452**	,384**	,241	1	,435**	,661**	,363**	,222	,477**	,164	,688**
Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,003	,069		,001	,000	,005	,094	,000	,220	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 7 S Pearson Correlation	,131	,209	,520**	,230	,384**	,435**	1	,375**	,270*	,315*	,342**	,186	,570**
Sig. (2-tailed)	,326	,116	,000	,083	,003	,001		,004	,040	,016	,009	,163	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 8 S Pearson Correlation	,268*	,470**	,444**	,408**	,193	,661**	,375**	1	,679**	,436**	,597**	,247	,779**
Sig. (2-tailed)	,042	,000	,000	,001	,148	,000	,004		,000	,001	,000	,061	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 9 S Pearson Correlation	,188	,396**	,394**	,267*	,378**	,363**	,270*	,679**	1	,473**	,514**	,262*	,705**
Sig. (2-tailed)	,157	,002	,002	,043	,003	,005	,040	,000		,000	,000	,047	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 10 S Pearson Correlation	,114	,225	,160	,381**	,288*	,222	,315*	,436**	,473**	1	,373**	,213	,568**
Sig. (2-tailed)	,392	,089	,229	,003	,028	,094	,016	,001	,000		,004	,109	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 11 S Pearson Correlation	,466**	,607**	,626**	,415**	,225	,477**	,342**	,597**	,514**	,373**	1	,178	,779**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,090	,000	,009	,000	,000	,004		,182	,000
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 12 S Pearson Correlation	,038	,128	,030	-,009	,090	,164	,186	,247	,262*	,213	,178	1	,415**
Sig. (2-tailed)	,774	,338	,822	,946	,501	,220	,163	,061	,047	,109	,182		,001
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Total Pearson Correlation	,520**	,666**	,672**	,533**	,483**	,688**	,570**	,779**	,705**	,568**	,779**	,415**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

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

Lampiran 4: Output Uji Validitas (Sambungan)

Tabel 6.4 Uji Validitas Atensi

		Correlations												
		No. 1 A	No. 2 A	No. 3 A	No. 4 A	No. 5 A	No. 6 A	No. 7 A	No. 8 A	No. 9 A	No. 10 A	No. 11 A	No. 12 A	Total
No. 1 A	Pearson Correlation	1	,087	,475**	,369**	,374**	,668**	,441**	,755**	,272*	,333*	,462**	,197	,671**
	Sig. (2-tailed)		,517	,000	,004	,004	,000	,001	,000	,039	,011	,000	,137	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 2 A	Pearson Correlation	,087	1	,323*	,512**	,403**	,408**	,406**	,317*	,427**	,465**	,407**	,319*	,637**
	Sig. (2-tailed)	,517		,014	,000	,002	,001	,002	,015	,001	,000	,002	,015	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 3 A	Pearson Correlation	,475**	,323*	1	,492**	,363**	,473**	,425**	,347**	,499**	,445**	,466**	,339**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014		,000	,005	,000	,001	,008	,000	,000	,000	,009	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 4 A	Pearson Correlation	,369**	,512**	,492**	1	,371**	,541**	,389**	,443**	,444**	,550**	,640**	,233	,717**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,004	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,078	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 5 A	Pearson Correlation	,374**	,403**	,363**	,371**	1	,464**	,238	,522**	,406**	,419**	,412**	,068	,614**
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,005	,004		,000	,072	,000	,002	,001	,001	,614	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 6 A	Pearson Correlation	,668**	,408**	,473**	,541**	,464**	1	,409**	,755**	,329*	,572**	,529**	,306*	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000		,001	,000	,012	,000	,000	,020	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 7 A	Pearson Correlation	,441**	,406**	,425**	,389**	,238	,409**	1	,491**	,582**	,210	,351**	,148	,627**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,001	,003	,072	,001		,000	,000	,114	,007	,266	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 8 A	Pearson Correlation	,755**	,317*	,347**	,443**	,522**	,755**	,491**	1	,374**	,390**	,419**	,062	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	,008	,000	,000	,000	,000		,004	,002	,001	,643	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 9 A	Pearson Correlation	,272*	,427**	,499**	,444**	,406**	,329*	,582**	,374**	1	,388**	,576**	,147	,653**
	Sig. (2-tailed)	,039	,001	,000	,000	,002	,012	,000	,004		,003	,000	,269	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 10 A	Pearson Correlation	,333*	,465**	,445**	,550**	,419**	,572**	,210	,390**	,388**	1	,630**	,475**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,000	,001	,000	,114	,002	,003		,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 11 A	Pearson Correlation	,462**	,407**	,466**	,640**	,412**	,529**	,351**	,419**	,576**	,630**	1	,290*	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,001	,000	,007	,001	,000	,000		,027	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 12 A	Pearson Correlation	,197	,319*	,339**	,233	,068	,306*	,148	,062	,147	,475**	,290*	1	,485**
	Sig. (2-tailed)	,137	,015	,009	,078	,614	,020	,266	,643	,269	,000	,027		,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Total	Pearson Correlation	,671**	,637**	,677**	,717**	,614**	,805**	,627**	,727**	,653**	,729**	,745**	,485**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

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

Lampiran 4: Output Uji Validitas (Sambungan)

Tabel 6.5 Uji Validitas Interpretasi

Correlations														
		No. 1 I	No. 2 I	No. 3 I	No. 4 I	No. 5 I	No. 6 I	No. 7 I	No. 8 I	No. 9 I	No. 10 I	No. 11 I	No. 12 I	Total
No. 1 I	Pearson Correlation	1	,212	,521**	,440**	,460**	,387**	,417**	,723**	,390**	,322*	,453**	,071	,603**
	Sig. (2-tailed)		,110	,000	,001	,000	,003	,001	,000	,002	,014	,000	,597	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 2 I	Pearson Correlation	,212	1	,496**	,565**	,420**	,455**	,592**	,400**	,571**	,290*	,304*	,328*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,110		,000	,000	,001	,000	,000	,002	,000	,027	,021	,012	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 3 I	Pearson Correlation	,521**	,496**	1	,613**	,600**	,531**	,627**	,665**	,649**	,446**	,538**	,105	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,432	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 4 I	Pearson Correlation	,440**	,565**	,613**	1	,445**	,668**	,759**	,570**	,590**	,557**	,605**	,270*	,828**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,041	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 5 I	Pearson Correlation	,460**	,420**	,600**	,445**	1	,384**	,438**	,632**	,392**	,395**	,385**	,220	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,003	,001	,000	,002	,002	,003	,097	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 6 I	Pearson Correlation	,387**	,455**	,531**	,668**	,384**	1	,537**	,482**	,569**	,406**	,572**	,261*	,730**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,003		,000	,000	,000	,002	,000	,048	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 7 I	Pearson Correlation	,417**	,592**	,627**	,759**	,438**	,537**	1	,664**	,806**	,269*	,514**	,242	,818**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,041	,000	,067	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 8 I	Pearson Correlation	,723**	,400**	,665**	,570**	,632**	,482**	,664**	1	,658**	,366**	,591**	,193	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,005	,000	,147	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 9 I	Pearson Correlation	,390**	,571**	,649**	,590**	,392**	,569**	,806**	,658**	1	,280*	,633**	,079	,779**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,033	,000	,557	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 10 I	Pearson Correlation	,322*	,290*	,446**	,557**	,395**	,406**	,269*	,366**	,280*	1	,521**	,278*	,595**
	Sig. (2-tailed)	,014	,027	,000	,000	,002	,002	,041	,005	,033		,000	,035	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 11 I	Pearson Correlation	,453**	,304*	,538**	,605**	,385**	,572**	,514**	,591**	,633**	,521**	1	,241	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,069	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
No. 12 I	Pearson Correlation	,071	,328*	,105	,270*	,220	,261*	,242	,193	,079	,278*	,241	1	,438**
	Sig. (2-tailed)	,597	,012	,432	,041	,097	,048	,067	,147	,557	,035	,069		,001
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Total	Pearson Correlation	,603**	,692**	,781**	,828**	,673**	,730**	,818**	,804**	,779**	,595**	,731**	,438**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

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

Lampiran 5: Output Uji Reabilitas

Tabel 6.6
Reabilitas Sensasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No. 1 S	100,38	89,748	,461	,734
No. 2 S	100,33	88,084	,624	,727
No. 3 S	100,45	88,918	,635	,729
No. 4 S	100,21	91,185	,490	,737
No. 5 S	100,50	91,167	,431	,738
No. 6 S	100,24	89,064	,654	,729
No. 7 S	100,26	91,072	,531	,736
No. 8 S	100,48	86,640	,749	,721
No. 9 S	100,50	88,044	,669	,726
No. 10 S	100,36	89,744	,519	,733
No. 11 S	100,36	87,709	,752	,724
No. 12 S	100,66	89,318	,321	,739
TotalSensasi	52,38	24,204	1,000	,834

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
104,76	96,818	9,840	13

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 5: Output Uji Reabilitas (Sambungan)

Tabel 6.7
Reabilitas Atensi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No. 1 A	100,48	129,623	,634	,741
No. 2 A	100,86	129,209	,592	,741
No. 3 A	100,50	132,746	,651	,747
No. 4 A	100,43	131,723	,693	,745
No. 5 A	100,64	130,902	,574	,745
No. 6 A	100,59	126,212	,778	,733
No. 7 A	100,64	130,060	,585	,743
No. 8 A	100,47	127,902	,693	,737
No. 9 A	100,57	131,092	,618	,744
No. 10 A	100,48	128,956	,698	,739
No. 11 A	100,48	130,359	,720	,742
No. 12 A	100,97	129,999	,412	,747
TotalAtensi	52,48	35,272	1,000	,880

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
104,97	141,087	11,878	13

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 5: Output Uji Reabilitas (Sambungan)

Tabel 6.8
Reabilitas Interpretasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No. 1 I	98,67	158,891	,572	,754
No. 2 I	99,17	151,970	,651	,742
No. 3 I	98,91	155,449	,760	,747
No. 4 I	98,71	154,772	,812	,745
No. 5 I	99,14	155,454	,639	,748
No. 6 I	98,86	154,717	,702	,746
No. 7 I	98,76	149,134	,792	,736
No. 8 I	98,84	152,379	,781	,741
No. 9 I	98,91	151,484	,751	,740
No. 10 I	98,74	156,441	,554	,751
No. 11 I	98,78	156,352	,707	,749
No. 12 I	99,78	156,598	,366	,755
Total Interpretasi	51,62	41,959	1,000	,897

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
103,24	167,835	12,955	13

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 6 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Sensasi

SENSASI

Tabel 6.9

Reliability (Kemampuan)

		Realibility			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	1	1,7	1,7	1,7
	Sedang	29	50,0	50,0	51,7
	Kuat	28	48,3	48,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.10

Responsiveness (Ketanggapan)

		Responsiveness			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	2	3,4	3,4	3,4
	Sedang	19	32,8	32,8	36,2
	Kuat	37	63,8	63,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.11

Assurance (Jaminan/Kepastian)

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	4	6,9	6,9	6,9
	Kuat	54	93,1	93,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

**Lampiran 6 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Sensasi
(Sambungan)**

Tabel 6.12

Emphaty (Empati)

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	22	37,9	37,9	37,9
	Kuat	36	62,1	62,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.13

Tangibles (Berwujud)

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	6	10,3	10,3	10,3
	Sedang	27	46,6	46,6	56,9
	Kuat	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 7 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Atensi

ATENSI

Tabel 6.14

Reliability (Kemampuan)

Reliability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	2	3,4	3,4	3,4
	Sedang	23	39,7	39,7	43,1
	Kuat	33	56,9	56,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.15

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	26	44,8	44,8	44,8
	Kuat	32	55,2	55,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.16

Assurance (Jaminan/Kepastian)

Assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	8,6	8,6	8,6
	Kuat	53	91,4	91,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

**Lampiran 7 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Atensi
(Sambungan)**

Tabel 6.17

Emphaty (Empati)

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	8	13,8	13,8	13,8
	Kuat	50	86,2	86,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.18

Tangibles (Berwujud)

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	8	13,8	13,8	13,8
	Sedang	28	48,3	48,3	62,1
	Kuat	22	37,9	37,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 8 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Interpretasi

INTERPRETASI

Tabel 6.19

Reliability (Kemampuan)

Reliability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	1	1,7	1,7	1,7
	Sedang	22	37,9	37,9	39,7
	Kuat	35	60,3	60,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.20

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	1	1,7	1,7	1,7
	Sedang	7	12,1	12,1	13,8
	Kuat	50	86,2	86,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.21

Assurance (Jaminan/Kepastian)

Assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	8,6	8,6	8,6
	Kuat	53	91,4	91,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 8 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tahap Interpretasi (Sambungan)

Tabel 6.22

Emphaty (Empati)

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	7	12,1	12,1	12,1
	Kuat	51	87,9	87,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.23

Tangibles (Berwujud)

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lemah	9	15,5	15,5	15,5
	Sedang	39	67,2	67,2	82,8
	Kuat	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 9 : Hasil Analisis Interval Kualitas Jasa Layanan di Tiap Tahap Persepsi

Tabel 6.24

Sensasi

Sensasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	4	6,9	6,9	6,9
	Kuat	54	93,1	93,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.25

Atensi

Atensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	8,6	8,6	8,6
	Kuat	53	91,4	91,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Tabel 6.26

Interpretasi

Interpretasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	8,6	8,6	8,6
	Kuat	53	91,4	91,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Olahan Peneliti

Lampiran 10 : Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan pada lima belas (15) orang responden, yang masing-masing dibagi berdasarkan hasil data yang ada, guna mewakili persepsi yang terbentuk, yaitu

- Sepuluh (10) orang responden yaitu yang terdiri dari lima (5) berjenis kelamin laki-laki dan lima (5) perempuan yang mewakili hasil data yang berskala kuat secara keseluruhan dari tahap persepsi

1. Tanggal 19 Oktober 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Bp. Tri Hartono / L

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Manyar Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Cepat, kerjanya selesai. Peralatan yang dibawa lengkap, Cuma agak lama nunggunya, tapi tidak jadi masalah, secara keseluruhan bagus pelayanannya”

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena *AstraWorld* kan groupnya *Astra International*” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Tri Hartono mengatakan “Mungkin *AstraWorld* bisa menambahkan orang lagi, biar bisa lebih cepat penanganannya ”.

2. Tanggal 19 Oktober 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Bp. Tony / L

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Ngagel Jaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya.

Ia menyatakan bahwa “Cara kerjanya cukup baik, saya ada beberapa kali panggil ERA, selama ini tidak ada masalah. Mereka membantu sekali”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena cara kerjanya bagus” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Tri Hartono mengatakan “Teknisi ERA sebaiknya lebih ditingkatkan terus dalam penanganan mesin kendaraan ”.

3. Tanggal 22 Oktober 2005, Pk. 18.37 WIB

Nama : Bapak Singgih Alim / P

No. Member :

Tempat tinggal : perak Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Bagus, masalah saya cepat kali diselesaikannya. Saya sangat terbantu karena pada saat itu saya lagi ada dijalan. Kedatangannya tidak lama kok”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena miliknya Astra International” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Singgih mengatakan “Pertahankan terus layanan yang baik”.

4. Tanggal 23 Oktober 2005, Pk. 17.20 WIB

Nama : Bp. Adrian Sudharmanto / L

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Bendul merisi

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya.

Ia menyatakan bahwa “Cepat datang dan tanggap. Petugasnya menguasai bidangnya, permasalahan yang saya alami”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena Astra International, kan sudah pasti terjamin” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Singgih mengatakan “ditambahkannya kendaraan derek yang agak kecil, agar dapat masuk ke gang yang sempit”.

5. Tanggal 23 Oktober 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Bp. Suwarso / L

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Buduran Sidoarjo

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Pekerjaannya cepat dan sampai selesai, dengan adanya layanan ini sangat mempermudah kita dalam menghadapi masalah djalan”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena penanganannya bagus” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Suwarso mengatakan “Tingkatkan terus pelayanannya”.

6. Tanggal 18 Oktober 2005, Pk. 16.25 WIB

Nama : Ibu Legiria / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Galaxi bumi permai

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menceritakan bahwa pada malam hari, kendaraannya mogok di jalan. Dengan ketiga temannya yang sama-sama perempuan, merasa panik. Kemudia Ibu Legiria teringat dengan *AstraWorld* yang memiliki layanan

darurat (yaitu ERA). Ibu tersebut segera mengeluarkan kartu *AstraWorld* dan segera menelepon. Kedatangan petugas agak lama, tetapi Ibu Legiria mendapat informasi terus. Kurang lebih tiga puluh menit, pertolongan dari petugas ERA datang. Meski terasa agak lama, namun Ibu Legiria mendapat perhatian dari *Call Center*, jadi tiap 10 menit Ibu Legiria mendapat telepon. Dengan adanya perhatian tersebut, Ibu Legiria merasa tenang. Ia mengatakan “pertolongan yang dilakukan oleh ERA sangat membantu saya”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, maka dengan cepat ia menjawab “Iya, saya percaya”. Saran yang ingin disampaikan tidak ada, “Semuanya oke, kok”

7. Tanggal 18 Oktober 2005, Pk. 18.00 WIB

Nama : Ibu Samy / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Ngagel Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Penuturannya sebagai berikut “ERA membantu sekali terhadap masalah saya. Petugasnya ramah-ramah dan cepat datang. Masalah kendaraan saya juga diselesaikan dengan tuntas. Saya puas dengan pelayanannya”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Oh iya, suatu saat kalau ada apa-apa di jalan saya tidak khawatir”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Samy mengatakan “semuanya baik, tingkatkan terus”

8. Tanggal 19 Oktober 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Ibu Endah / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Perumahan Bumi Marina Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. penuturannya sebagai berikut “Bagus pelayanannya. Petugasnya ramah, kerjanya juga cepat dan tuntas”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, percaya karena pelayanannya cepat dan tuntas” Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Samy mengatakan “tidak ada saran. Pelayanannya sudah bagus”

9. Tanggal 21 Oktober 2005, Pk. 16.00 WIB

Nama : Ibu Olivia / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Sutorejo Prima Utara Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Penuturannya sebagai berikut “Baik. Penanganannya tuntas, tidak ada masalah lagi”

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, percaya. Bagus kok pelayanannya” Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Olivia mengatakan “tidak ada saran, semuanya Oke”.

10. Tanggal 12 Oktober 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Ibu Yanny / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Perumahan Bumi Marina Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yang berulang tiga (3) kali. Penuturannya

ceritanya sebagai berikut “Saya panggil ERA *AstraWorld* Surabaya kalau tidak salah tiga kali. Dari pelayanan yang pertama sampai sekarang tetap bagus. Untuk kedatangan petugas ERA memang tidak tepat sekali, pernah sekali malah lebih cepat datangnya dari perkiran operator, tetapi ada juga yang harus menunggu”. Ia juga mengatakan “kerja petugasnya bagus dan masalah kendaraan juga diselesaikan dengan baik. Orang-orangnya ERA ramah-ramah”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena dalam memperbaiki kendaraan *service agent* bergerak cepat”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Yanny mengatakan “tingkatkan terus pelayanannya”.

- Tiga (3) orang responden yang mewakili hasil data yang kurang puas dengan layanan ERA *AstraWorld* Surabaya

1. Tanggal 21 Oktober 2005, Pk. 13.09 WIB

Nama : Bp. Iriwanto / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Dukuh Kupang Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yang beberapa kali dengan ERA *AsraWorld* Surabaya. Penuturannya “Pelayanan yang terakhir kali saya rasakan kok agak menurun dan tidak sebaik sebelumnya. Dulu, jika saya minta bantuan, petugas *AstraWorld* langsung datang membantu. Tetapi untuk yang belakangan ini, permintaan saya untuk dibantu itu ditolak dengan alasan masalahnya bisa di atasi sendiri, jadi dijelaskan lewat telepon. Kebetulan masalah itu saya bisa atasi yaitu masalah *remote control* yang rewel. Saya jadi berpikir, jika yang membutuhkan pertolongan itu bukan orang yang mengerti teknisi, maka permasalahan yang dibantu dari telepon akan sia-sia. Alasan yang diberikan

kepada saya waktu itu adalah petugas ERA sedang keluar semua ke lapangan. Untuk nomor telepon *AstraWorld* juga sulit untuk dihafalkan menurut saya. Sebagai perusahaan besar, seharusnya mereka menggunakan nomer telpon yang sesederhana mungkin, misalkan seperti nomer sakti Bank Niaga yang hanya empat angka, jadi mudah untuk diingat. Kartu *AstraWorld* juga masih belum banyak menolong karena kita masih repot mencari apakah dibawa atau tidak, belum lagi bila kendaraan bermasalah di malam hari”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, karena mereka punya kemampuan yang cukup dan itu kan punya Astra International”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “Sebaiknya, masalah semudah apapun harus dibantu, jika memang kekurangan orang maka sebaiknya di tambah lagi saja teknisinya. Untuk nomer telepon ERA *AstraWorld* sebaiknya dirubah menjadi yang lebih sederhana bisa hanya empat (4) angka saja”

2. Tanggal 22 Oktober 2005, Pk. 13.30 WIB

Nama : Ibu Hadi / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Perumahan Bumi Marina Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yaitu “masalah kendaraan saya tidak selesai, padahal kendaraan saya akan dipakai. Petugas yang datang tidak membawa peralatan yang lengkap. Jadi saya merasa kecewa sekali, padahal saya sudah beritahu kebutuhan dari masalah kendaraan saya, kan percuma saja memanggil mereka, lebih baik saya bawa ke bengkel aja. Datangnya juga tidak tepat waktu .”

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, tapi kalau tidak mendesak sekali

saya tidak akan memanggil, karena percuma saja kalau nanti kejadiannya terulang lagi”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “kalau sudah datang, tolong peralatan yang dibawa sebaiknya lengkap”

3. Tanggal 23 Oktober 2005, Pk. 17.10 WIB

Nama : Bp. Heru / P

No. Member :

Tempat tinggal : Jalan Gayung Kebonsari Graha Indah Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yaitu “pada saat saya menelepon dan menceritakan keluhan masalah kendaraan saya, tanggapan mereka dari telpon sepertinya keberatan dalam membantu masalah saya. Kemungkinan yang terjadi saat itu, armada mereka lagi keluar semua ”

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, karena miliknya Astra”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “Jika ada kendala dijalan, mohon dibantu, jangan langsung merasa keberatan. Kalau perlu armada lagi, ya ditambah saja.”

Lampiran 11 : Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan pada tiga belas (13) orang responden, yang masing-masing dibagi berdasarkan hasil data yang ada, guna mewakili persepsi yang terbentuk, yaitu

- Sepuluh (10) orang responden yaitu yang terdiri dari lima (5) berjenis kelamin laki-laki dan lima (5) perempuan yang mewakili hasil data yang berskala kuat secara keseluruhan dari tahap persepsi

1. Tanggal 19 November 2005, Pk. 18.10 WIB

Nama : Bp. Tri Hartono / L

Usia : 25 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

No. Member : 5301277887

Tempat tinggal : Jalan Manyar Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Petugas bergerak cepat, begitu datang, petugas langsung memeriksa kendaraan milik saya. Kerjanya sampai selesai. Peralatan yang dibawa lengkap, Cuma agak lama nunggunya, tapi tidak jadi masalah, secara keseluruhan bagus pelayanannya”. Beliau juga mengatakan tentang kebersihan kendaraannya terjamin, untuk kemampuan petugas *Call Center* dalam teknik “*Trouble shooting* ” dinilai baik karena perkiraannya sama persis dengan keadaan sebenarnya.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena *AstraWorld* kan groupnya *Astra International*” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Tri Hartono mengatakan “Mungkin *AstraWorld* bisa menambahkan orang lagi, biar bisa lebih cepat penanganannya ”.

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

2. Tanggal 20 November 2005, Pk. 17.30 WIB

Nama : Bp. Tony / L

Usia : 58 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

No. Member : 5301199975

Tempat tinggal : Jalan Ngagel Jaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Cara kerjanya cukup baik, saya ada beberapa kali panggil ERA, selama ini masalah kendaraan saya diselesaikan dengan baik dan peralatan yang dibawa cukup menjawab masalah kendaraan saya. Mereka membantu sekali jika ada kendala dijalan. Apalagi kendaraan sering saya pakai, jadi tidak repot kalau ada masalah dijalan, bisa diatasi dengan memanggil *AstraWorld*”. Beliau juga mengatakan bahwa sikap dari petugas ERA *AstraWorld* ramah dan mau membantu, ketika ditanyai masalah apa yang terjadi, petugas ERA *AstraWorld* mau menjawabnya. Untuk masalah apakah mudah dalam menghubungi ERA *AstraWorld*, beliau menjawab “Mudah, saya bawa selalu kartu *AstraWorld* saya”

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena cara kerjanya bagus” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Tri Hartono mengatakan “Teknisi ERA sebaiknya lebih ditingkatkan terus dalam penanganan mesin kendaraan ”.

3. Tanggal 22 November 2005, Pk. 18.37 WIB

Nama : Bapak Singgih Alim / P

No. Member : 5301294312

Usia : 55 Tahun

Tempat tinggal : perak Surabaya

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menyatakan bahwa “Bagus, masalah saya cepat kali diselesaikannya. Saya sangat terbantu karena pada saat itu saya lagi ada di jalan. Kedatangannya tidak lama kok”. Kemudian beliau menceritakan pengalamannya “Saya tidak begitu tahu apa itu *AstraWorld*, waktu itu saya menghubungi sales saya, karena kalau ada apa-apa, saya langsung mencarinya. Sales saya itulah yang menghubungi *AstraWorld*. Kedatangan *AstraWorld* pun juga tidak lama. Jadi, untuk masalah layanan darurat, saya kurang mengerti. Kalau tidak dipanggilkan sales, saya mungkin tidak tahu kalau ada bantuan darurat seperti itu”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena miliknya Astra International” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Singgih mengatakan “Pertahankan terus layanan yang baik”.

4. Tanggal 23 November 2005, Pk. 17.20 WIB

Nama : Bp. Adrian Sudharmanto / L

No. Member : 5301123258

Usia : 43 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Bendul merisi

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia membagikan kisahnya kepada penulis yaitu “waktu itu saya sedang berpergian, kemudian tiba-tiba ban saya bocor. Waktu itu saya teringat dengan kartu *AstraWorld*, saya langsung menghubunginya dan *Call Center* langsung memberitahukan perkiraan kedatangan petugas ERA, ya kurang

lebih tiga puluh menit. Petugas saat itu Cepat datang dan tanggap dalam menyelesaikan kendaraan saya.”.

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena Astra International, kan sudah pasti terjamin” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Singgih mengatakan “ditambahkannya kendaraan derek yang agak kecil, agar dapat masuk ke gang yang sempit”.

5. Tanggal 23 November 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Bp. Suwarso / L

No. Member : 5300506682

Usia : 34

Tempat tinggal : Jalan Buduran Sidoarjo

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menceritakan pengalamannya yaitu “Waktu itu saya sedang mau pergi kesuatu tempat untuk menyelesaikan pekerjaan saya, tiba-tiba mesin saya jalannya tersendat-sendat, saya langsung berpikiran langsung memanggil *AstraWorld*. Kebetulan saya sendiri adalah pegawai Astra juga tetapi yang di bagian Astra Graphia. Saya sudah tahu *AstraWorld* dari kantor. Ketika saya panggil, mereka langsung datang. Pekerjaannya cepat, alat-alat yang dibawa lengkap dan sampai selesai, dengan adanya layanan ini sangat mempermudah saya dalam menghadapi masalah di jalan”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena penanganannya bagus” Saran yang disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Bapak Suwarso mengatakan “Tingkatkan terus pelayanannya”.

6. Tanggal 18 November 2005, Pk. 16.25 WIB

Nama : Ibu Legiria / P

No. Member : 5301091793

Usia : 44 Tahun

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Tempat tinggal : Jalan Galaxi bumi permai

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Ia menceritakan bahwa pada siang hari, kendaraannya mogok di jalan. Kebetulan pada waktu itu saya pergi dengan ketiga temannya yang sama-sama perempuan, dan kami merasa panik. Kemudian Ibu Legiria teringat dengan *AstraWorld* yang memiliki layanan darurat (yaitu ERA). Ibu tersebut segera mengeluarkan kartu *AstraWorld* dan segera menelepon. Kedatangan petugas agak lama, tetapi Ibu Legiria mendapat informasi terus. Kurang lebih tiga puluh menit, pertolongan dari petugas ERA datang. Meski terasa agak lama, namun Ibu Legiria mendapat perhatian dari *Call Center*, jadi tiap 10 menit Ibu Legiria mendapat telepon. Dengan adanya perhatian tersebut, Ibu Legiria merasa tenang. Ia mengatakan “pertolongan yang dilakukan oleh ERA sangat membantu saya, apalagi melihat kegiatan saya yang setiap hari harus mondar mandir dengan kendaraan”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, maka dengan cepat ia menjawab “Iya, saya percaya”. Saran yang ingin disampaikan tidak ada, “Semuanya oke, kok”

7. Tanggal 18 November 2005, Pk. 18.00 WIB

Nama : Ibu Samy / P

No. Member : 5301190786

Usia : 50 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Ngagel Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Penuturannya sebagai berikut “Kendaraan saya mogok dirumah, tidak tahu kenapa kok susah sekali di *starter*. Karena kendaraan digunakan terus, jadi siang itu juga saya cari kartu *AstraWorld* dan meneleponnya.

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Layanan ERA *AstraWorld* membantu sekali terhadap masalah saya. Ternyata *Accu* kendaraan saya lemah, dan saya baru tahu ternyata harus di panaskan kendaraan setiap hari baik itu sebelum dipakai maupun tidak dipakai. Petugasnya ramah-ramah, dengan sabar menjelaskan permasalahannya dan cepat datang. Masalah kendaraan saya juga diselesaikan dengan tuntas. Saya puas dengan pelayanannya”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Oh iya, suatu saat kalau ada apa-apa di jalan saya tidak khawatir”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Samy mengatakan “semuanya baik, tingkatkan terus”

8. Tanggal 19 November 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Ibu Endah / P

No. Member : 5301162958

Usia : 30 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Perumahan Bumi Marina Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. penuturannya sebagai berikut “Ketika kendaraan saya sulit dihidupkan, saya langsung menelepon *AstraWorld*, yang kata *marketing* saya, bisa dihubungi sewaktu-waktu. Waktu saya telepon, petugasnya ramah, mau dimintai tolong.

Kemudian saya ceritakan masalah kendaraan saya, kemudian menurut *Call Center AstraWorld* yang saya hubungi mengatakan kalau masalah kendaraan saya mungkin di *Accu*-nya. Awalnya saya pikir, kok bisa ya, padahal kendaraan saya baru berumur satu tahun. Setelah petugas ERA datang dan melihat kendaraan saya, ternyata benar, sesuai dengan perkiraan *Call Centernya*. Air *Accu* saya cepat habis karena kendaraan sering dipakai. Dari penjelasan tersebut, saya

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

baru mengerti. Jadi, bagus pelayanannya. Petugasnya ramah, kerjanya juga cepat dan masalah saya selesai dengan baik”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, percaya karena pelayanannya cepat dan tuntas” Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Samy mengatakan “tidak ada saran. Pelayanannya sudah bagus”

9. Tanggal 21 November 2005, Pk. 16.00 WIB

Nama : Ibu Olivia / P

No. Member : 5300548167

Tempat tinggal : Jalan Sutorejo Prima Utara Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya. Penuturannya sebagai berikut “Baik. Penanganannya tuntas, tidak ada masalah lagi”

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, percaya. Bagus kok pelayanannya” Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Olivia mengatakan “tidak ada saran, semuanya Oke”.

10. Tanggal 13 November 2005, Pk. 17.00 WIB

Nama : Ibu Yanny / P

No. Member : 5300674245

Usia : 42 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Bendul Merisi Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya sangat baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yang berulang tiga kali. Penuturannya ceritanya sebagai berikut “Saya panggil ERA *AstraWorld*

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Surabaya kalau tidak salah tiga kali. Dari pelayanan yang pertama sampai sekarang tetap bagus. Untuk kedatangan petugas ERA memang tidak tepat sekali, pernah sekali malah lebih cepat datangnya dari perkiraan operator, tetapi ada juga yang harus menunggu”. Ia juga mengatakan “kerja petugasnya bagus dan masalah kendaraan juga diselesaikan dengan baik. Orang-orangnya *AstraWorld* ramah-ramah”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Percaya, karena dalam memperbaiki kendaraan *service agent* bergerak cepat”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada ERA *AstraWorld* Surabaya, Ibu Yanny mengatakan “tingkatkan terus pelayanannya”.

- Tiga orang responden yang mewakili hasil data yang kurang puas dengan layanan ERA *AstraWorld* Surabaya

1. Tanggal 21 November 2005, Pk. 13.09 WIB

Nama : Bp. Iriwanto / P

No. Member : 5300289003

Usia : 31 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Dukuh Kupang Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yang beberapa kali dengan ERA *AsraWorld* Surabaya. Penuturannya “Pelayanan yang terakhir kali saya rasakan kok agak menurun dan tidak sebaik sebelumnya. Dulu, jika saya minta bantuan, petugas *AstraWorld* langsung datang membantu. Tetapi untuk yang belakangan ini, permintaan saya untuk dibantu itu ditolak dengan alasan masalahnya bisa di atasi sendiri, jadi dijelaskan lewat telepon. Kebetulan masalah itu saya bisa atasi yaitu masalah *remote control* yang rewel. Saya jadi berpikir, jika yang membutuhkan pertolongan itu bukan orang yang mengerti teknisi, maka permasalahan

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

yang dibantu dari telepon akan sia-sia. Alasan yang diberikan kepada saya waktu itu adalah petugas ERA sedang keluar semua ke lapangan. Untuk nomor telepon *AstraWorld* juga sulit untuk dihafalkan menurut saya. Sebagai perusahaan besar, seharusnya mereka menggunakan nomer telpon yang sesederhana mungkin, misalkan seperti nomer sakti Bank Niaga yang hanya empat angka, jadi mudah untuk diingat. Kartu *AstraWorld* juga masih belum banyak menolong karena kita masih repot mencari apakah dibawa atau tidak, belum lagi bila kendaraan bermasalah di malam hari”.

Ketika ditanyakan apakah Bapak percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, karena mereka punya kemampuan yang cukup dan itu kan punya Astra International”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “Sebaiknya, masalah semudah apapun harus dibantu, jika memang kekurangan orang maka sebaiknya di tambah lagi saja teknisinya. Untuk nomer telepon ERA *AstraWorld* sebaiknya dirubah menjadi yang lebih sederhana bisa hanya empat (4) angka saja”

2. Tanggal 22 November 2005, Pk. 13.30 WIB

Nama : Ibu Hadi / P

No. Member : 5301163523

Usia : 32 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Pondok Jati Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld* Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yaitu “Sore itu, saya menelepon *AstraWorld* minta bantuan terhadap masalah kendaraan. Saya sudah tahu bahwa kendaraan saya bermasalah di Accu-nya, airnya kurang karena sering dipakai jadi lupa diisi. Karena itu, saya minta tolong untuk dibawakan air *Accu* supaya kendaraan saya bisa langsung dipakai. *Call Center* memberitahukan bahwa kuarng lebih tiga puluh menitan lagi

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

petugas akan datang. Saya tunggu-tunggu ternyata belum datang juga. Saya telepon *AstraWorld* lagi, katanya masih dalam perjalanan. Setibanya petugas kurang lebih terlambat lima belas menitan. Petugas *AstraWorld* langsung bergerak untuk memeriksa kendaraan itu. Ternyata betul, masalahnya di air *Accu*, kemudian saya tanya apakah mereka membawakan pesanan air *Accu* saya, ternyata tidak dibawa. Petugas memang bisa menyalakan kendaraan saya, tapi untuk sementara saja, kemudian mati lagi. Masalah kendaraan saya tidak selesai, saya harus beli air *Accu* sendiri. Kalau begitu caranya, saya juga bisa mendorong kendaraan saya untuk dibawa ke bengkel terdekat untuk diisikan air *Accu*. Percuma kalau begitu, buat apa saya memanggil *AstraWorld*. Peralatan yang digunakan juga ada yang kurang, petugas ERA hanya berkata bahwa mereka tidak bawa alatnya. Padahal kendaraan saya akan dipakai. Saya merasa kecewa, padahal saya sudah beritahu kebutuhan

dari masalah kendaraan saya, kan percuma saja memanggil mereka, lebih baik saya bawa ke bengkel saja. Untuk keramahannya cukup baik”.

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, tapi kalau tidak mendesak sekali saya tidak akan memanggil, karena percuma saja kalau nanti kejadiannya terulang lagi”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “kalau sudah datang, tolong sebaiknya peralatan yang dibawa lengkap”

3. Tanggal 23 November 2005, Pk. 17.10 WIB

Nama : Bp. Heru / P

No. Member : 5300456166

Usia : 38 Tahun

Tempat tinggal : Jalan Gayung Kebonsari Graha Indah Surabaya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan kesannya kurang baik terhadap jasa layanan ERA *AstraWorld*

Lampiran 11 : Hasil Wawancara (Sambungan)

Surabaya yang berdasarkan pengalamannya yaitu “pada saat saya menelepon dan menceritakan keluhan masalah kendaraan saya, tanggapan mereka dari telepon sepertinya keberatan dalam membantu masalah saya. Kemungkinan yang terjadi saat itu, karena *Call Center* armada mereka lagi keluar semua ”

Ketika ditanyakan apakah Ibu percaya dengan ERA *AstraWorld* Surabaya, ia menjawab “Iya, saya Percaya, karena miliknya Astra”. Peneliti juga menanyakan saran yang ingin disampaikan kepada *AstraWorld* Surabaya “Jika ada kendala dijalan, mohon dibantu, jangan langsung merasa keberatan. Kalau perlu armada lagi, ya ditambah saja.”

Lampiran 12 : Rekap Nilai Responden Dari Tiap Pertanyaan Kuesioner

SENSASI

[illegible][illegible]

Lampiran 12 : Rekap Nilai Responden Dari Tiap Pertanyaan Kuesioner (Sambungan)

ATENSI

REKAP UNTUK PRIA (1)												
Nilai 5 =	23	17	19	26	21	24	17	27	21	27	25	18
Persen =	8,68	6,42	7,17	9,81	7,92	9,06	6,42	10,19	7,92	10,19	9,43	6,79
Nilai 4 =	15	17	19	12	14	14	19	10	17	10	13	15
Persen =	8,57	9,71	10,86	6,86	8	8	10,86	5,71	9,71	5,71	7,43	8,57
Nilai 3 =	0	2	0	0	2	0	1	1	0	0	0	2
Persen =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai 2 =	0	2	0		1		1			1	0	3
Persen =	0	25	0	0	12,5	0	12,5	0	0	12,5	0	37,5
Nilai 1 =	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Persen =	25	0	0	0	0	25	0	25	0	0	0	25

REKAP UNTUK WANITA (2)												
Nilai 5 =	11	3	9	7	6	8	9	11	7	8	7	5
Persen =	12,09	3,3	9,89	7,69	6,59	8,79	9,89	12,09	7,69	8,79	7,69	5,49
Nilai 4 =	8	10	10	11	10	6	9	5	9	7	9	8
Persen =	7,84	9,8	9,8	10,78	9,8	5,88	8,82	4,9	8,82	6,86	8,82	7,84
Nilai 3 =	0	6	1	2	4	6	1	4	3	5	4	3
Persen =	0	15,38	2,56	5,13	10,26	15,38	2,56	10,26	7,69	12,82	10,26	7,69
Nilai 2 =	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	7
Persen =	9,09	9,09	0	0	0	0	0	0	9,09	0	0	0
Nilai 1 =	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Persen =	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0

Lampiran 12 : Rekap Nilai Responden Dari Tiap Pertanyaan Kuesioner (Sambungan)

INTERPRETASI

REKAP UNTUK PRIA (1)												
Nilai 5 =	23	18	18	25	14	23	27	22	23	29	24	8
Persen =	9,06	7,09	7,09	9,84	5,51	9,06	10,63	8,66	9,06	11,42	9,45	3,15
Nilai 4 =	15	15	19	11	20	13	9	13	13	8	13	14
Persen =	9,2	9,2	11,66	6,75	12,27	7,98	5,52	7,98	7,98	4,91	7,98	8,59
Nilai 3 =	0	2	1	2	2	2	0	3	1	0	1	11
Persen =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai 2 =	0	2	0	0	2	0	1	0	1	1	0	2
Persen =	0	22,22	0	0	22,22	0	11,11	0	11,11	11,11	0	22,22
Nilai 1 =	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Persen =	0	20	0	0	0	0	20	0	0	0	0	60

REKAP UNTUK WANITA (2)												
Nilai 5 =	12	2	6	10	3	7	11	9	6	8	7	3
Persen =	14,29	2,38	7,14	11,9	3,57	8,33	13,1	10,71	7,14	9,52	8,33	3,57
Nilai 4 =	7	13	10	8	12	7	6	8	9	7	10	4
Persen =	6,93	12,87	9,9	7,92	11,88	6,93	5,94	7,92	8,91	6,93	9,9	3,96
Nilai 3 =		3	4	2	5	6	2	1	4	4	3	8
Persen =	0	7,14	9,52	4,76	11,9	14,29	4,76	2,38	9,52	9,52	7,14	19,05
Nilai 2 =	1	2						2		1		5
Persen =	9,09	18,18	0	0	0	0	0	18,18	0	0	0	0
Nilai 1 =							1		1			
Persen =	0	0	0	0	0	0	50	0	50	0	0	0

Lampiran 13 : Data *Member* ERA *AstraWorld* Surabaya

ERA (Emergency Roadside Assistance) Report

RO : Surabaya

Periode : Januari 2005 - Juni 2005 -- TOYOTA, Type Kijang / Innova

No.	TGL	No. Member	Nama Pelanggan	No. Pol	Thn Kend	Location Group	Keluhan Pelanggan	OC	SAg
1	11-Jan-05	5300674245	Ibu.Yany	L 2695 PG	2003	Road	E/G Tdk bisa hidup	Putut	Andrian / Hendro
2	12-Jan-05	5300674245	Ibu Yany	L 2695 PG	2003	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Agus / Hendro
3	29-Jan-05	5300677339	Bp.Tony	L 2505 PH	2003	Home	E/G tdk bisa starter	Yemmy	
4	12-Jan-05	5300685980	Bp.Berry	L 2418 NQ	2003	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Agus / Hendro
5	19-Jan-05	5300935241	Bp.Yanwar	L 2919 HW	2004	Parkir	Alarm abnormal	Act Susilo/Bianto	Agus/ Hendro
6	04-Jan-05	5301091793	Ibu Legiria	L 161 RB	2004	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Hendro/Maskur
7	31-Jan-05	5301092035	Wiro Hartanto	L 2928 AF	2005	Road	Ban FR RH Kempes	Suharto	Adi.S / Mei
8	01-Jan-05	5301182746	Bp.Suparto	L 2834 PT	2004	Home	E/G Tdk bisa start	Bianto	Susilo
9	19-Jan-05	Proses	Bp.Adi	L 2719 PW	2004	Road	Salah Isi BBM	Bianto	Faqih/Hendro
10	28-Feb-05	5300095553	Bp.Steven	L 2348 HL	2004	Home	E/G Mogok banjir	Putut	Hendro / Tonny
11	08-Feb-05	5300427734	Bp.Budiono	L 2677 HH	2002	Home	E/G Tdk bisa hidup	Yemmy	Adi Slamet
12	20-Feb-05	5300444852	Bp.Budi Wiyono	L 2634 HI	2002	Home	E/G Tdk kuat stater	Putut	Hendro / Tonny
13	15-Feb-05	5300556699	Bp.Samuel	L 2876 PG	2003	Parkir	Engine tidak kuat start	Suharto	Karwanto
14	25-Feb-05	5300565430	Bp.Hendro	L 2544 PP	2004	Parkir	Alarm ngaco	Putut	Andrian / Tonny
15	22-Feb-05	5300620030	Bp.Yuan	L 2207 AM	2003	Parkir	Unit accident	Yemmy	Maskur / Susilo
16	21-Feb-05	5300902844	Bp.Haris	L 2856 HS	2003	Road	Accident	Putut	Tony/Yudhi / Andrian
17	10-Feb-05	5300928059	Bp.Andy Singgih	L 2013 NM	2003	Road	E/G Tiba-tiba mati	Bianto	Maskur/maul
18	26-Feb-05	5301107663	Bp.Arief	L 2653 PP	2004	Road	E/G tiba-tiba tdk bisa di gas	Yemmy	Karwanto / Maskur
19	05-Feb-05	5301162958	Ibu Endah	L 2058 AG	2004	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Susilo
20	04-Mar-05	5300506682	Suwarso	L 7886AF	2001	Road	E/G Mbrevet	Suharto	Adi S / Hadi
21	14-Mar-05	5300877298	Ibu. Rum Raswan	L 2618 PL	2003	Home	E/G tidak bisa start	Dja'a	Susilo
22	08-Mar-05	5301220064	Bp.Adnan / Hari	L 2772 AK	2005	Parkir	Alarm ngaco	Suharto	Hendro / Maul

23	27-Mar-05	5300111262	Bp.William	L 2275 AG	2004	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Hendro
24	30-Mar-05	5300428200	Ibu.Lucia Cyntia Devi	L 2709 HH	2002	Road	Kabel bawah dashboard terbakar	Bianto	Mei/Maskur
25	29-Mar-05	5300433483	Ibu. Suhananto	L 2843 PA	2002	Home	E/G tidak bisa start	Dja'a	Andrian
26	23-Mar-05	5300445593	Bp.Purnomo	L 2230 HI	2002	Home	Over heating	Suharto	Maskur / Susilo
27	19-Mar-05	5300446661	Ibu Linda	L 2919 GH	2001	Home	Alarm abnormal	Putut	Yudhi
28	23-Mar-05	5300446661	Ibu.Linda Widjaja	L 2919 GH	2001	Home	Alarm abnormal	Bianto/Wanto	Agus
29	31-Mar-05	5300548167	Bp.Kimens Mulyono	L 2602 GI	2001	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Maul
30	23-Mar-05	5300684970	Bp.Oktavianus	L 2207 HN	2003	Home	Ban kempes	Wanto	Tony
31	18-Mar-05	5300813101	Bp.Aji Supandi	L 2585 HQ	2003	Road	Clutch selip	Yemmy	Yemmy / Slamet
32	22-Mar-05	5301144134	Bp.M.Tahir Hidayat	L 333 TH	2004	Parkir	Roda FR/bagian dpn bunyi saat jalan	Bianto	Mei/Agus
33	28-Mar-05	5301163523	Ibu Hadi	L 2411 AD	2004	Home	E/G tdk bisa start	Yemmy	Faqih / Andrian
34	21-Mar-05	5301278907	Bp.Lorens	L 2653 AH	2004	Home	Roda belakang kanan kempes	Yemmy	Yudhi
35	29-Mar-05	5301316121	Bp.Alex	L 2236 LE	2004	Home	Ban bocor	Bianto	Susilo/Yudhi
36	19-Apr-05	5300289940	Bp.Hendro Gunawan	L 2501 HG	2002	Road	Ban kiri dpn kempes	Bianto	Mei/Susilo
37	04-Apr-05	5300446661	Ibu.Linda/Bp.Charles	L 2919 GH	2001	Home	E/G Tidak kuat start	Bianto	Agus/Karwanto
38	10-Apr-05	5300456166	Bp.Heru	L 2656 GY	2002	Home	E/G Tidak kuat start	Bianto	Adi.S
39	01-Apr-05	5300548167	Bp. Jovis	L 2602 GI	2001	Home	E/G Tidak kuat start	Dja'a	Faqih
40	09-Apr-05	5300573783	Bp.Albert	L 2731 HN	2003	Parkir	Alarm ngaco	Yemmy	Faqih
41	09-Apr-05	5300685980	Ibu Jane	L 2951 PH	2003	Road	Salah Isi BBM	Dja'a	Mei/Tonny
42	03-Apr-05	5300723196	Ibu.Agustine	L 2671 PJ	2002	Home	E/G Tidak kuat start	Suharto	Hadi
43	16-Apr-05	5300980295	Bp.Fahmi	L 2148 KT	2004	Parkir	E/G Tdk bisa hidup	Putut	Wanto / Susilo
44	06-Apr-05	5301123258	Bp. Adrian S.	L 2096 AB	2004	Road	Ban/Roda Bocor	Dja'a	Slamet/Yudhi
45	08-Apr-05	5301171715	Ibu Lani	L 2999 NR	2005	Road	Ban/Roda Bocor	Putut	Ma'ul / Maskur
46	25-Apr-05	5301191571	Bp.Tandiono / Victor	L 2975 EA	2005	Road	E/G tiba-tiba mogok	Yemmy	Maul / Hadi
47	06-Apr-05	5301227389	Bp.Tonny/Ibu.Amelia	L 2636 LG	2005	Road	Salah Isi BBM	Bianto	Mei/Agus
48	18-Apr-05	5300802819	Bp.Chandra	L 2034 HQ	2003	Parkir	Roda RR LH Kempes	Bianto	Karwanto
49	16-Apr-05	5301249538	Bp.Sugiman	L 2142 BY	2005	Home	Tensioner V.Belt pecah	Putut	Susilo / Wanto
50	11-Mei-05	5301089944	Ibu. Carollin	L 2890 HY	2004	Home	Roda RR LH Bocor	Dja'a	Mei W
51	01-Mei-05	5301266269	Bp.Yusuf	L 2894 PT	2004	Home	E/G Tdk bisa hidup	Putut	Yudhi / Agus
52	06-Mei-05	5301294312	Bp.Singgih Alim	L 2521 RA	2005	Parkir	Bearing roda depan noise	Yemmy	Susilo

53	17-Mei-05	5301307055	Ibu.Pasaribu	L 2805 HV	2004	Home	E/G tidak bisa start	Suharto	Agus / Hadi
54	03-Jun-05	5300289003	Bp.Iriwanto	L 2922 PL	2003	Home	Alarm ngaco	Putut	Hendro
55	29-Jun-05	5300297214	Bp.Suryono	L 2888 WS	2002	Home	E/G tidak bisa start	Yemmy	Yudhi / Mei
56	14-Jun-05	5300350163	Ibu.Venny	L 2002	2002	Home	E/G tidak kuat start	Suharto	Faqih
57	25-Jun-05	5300421840	Ibu.Syntia	L 2149 HH	2002	Home	Accident (Pintu FR RH Tdk bisa di tutup)	Bianto	Wanto/Hendro
58	03-Jun-05	5300451491	Bp.Andri	L 2399 HL	2003	Home	Engine tidak bisa start	Suharto	Slamet / Hadi
59	24-Jun-05	5300548167	Ibu. Olivia	L 2602 GI	2001	Home	E/G tidak bisa start	Dja'a	Yudhi
60	02-Jun-05	5300875461	Bp.Herbert/Ibu.Yenny	L 2628 HR	2003	Home	E/G Noise (V.belt rantas)	Bianto	Mei/Yudhi
61	27-Jun-05	5300889727	Ibu Grace	L 2114 HS	2003	Home	E/G TKS	Putut	Ma'ul / Maskur
62	09-Jun-05	5300889727	Ibu Grace	L 2114 HS	2003	Home	E/G tdk kuat start	Yemmy	Andrian
63	09-Jun-05	5300890132	Ibu Charles	L 2279 HS	2003	Parkir	Electrical mati total	Yemmy	Karwanto / Yudhi
64	07-Jun-05	5301190786	Ibu Samy	L 2829 GB	2001	Home	E/G Tidak kuat start	Putut	Susilo
65	01-Jun-05	5301199975	Bp.Tony	L 2280 LG	2005	Road	E/G mogok	Yemmy	Hendro / Andrian
66	08-Jun-05	5301199975	Bp.Tony	L 2280 LG	2005	Home	E/G mogok	Yemmy	Tonny / Yudhi
67	30-Jun-05	5301277887	Bp.Tri Hartono/Dwi	New car	2005	Parkir	Accident	Dja'a / Yemmy	Mei / Yemmy