

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh, diterima.
2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,553 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R Square sebesar 0,306 yang berarti 30,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh, maka diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Bengkel Sepeda Motor yang lebih baik.

2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada konsumen agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada Bengkel Sepeda Motor Bulloh.



DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata 2024. *Studi Islam Konprehensif*. Jakarta: Kencana.
- Ahmadi Birahmani. 2024. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Akhmad Mujahidin. 2020. *Ekonomi Islam 1*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin . 2021. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arifin, Barnawi & M. 2020. *Sistem Penjamin Mutu*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Faidatur Robiah. 2021. *Marketing Hebat Ala Rasulullah*. Solo: Tinda Medina.
- Fandi Tjiptono & Anastasia Diana. 2020. *Pelanggan Puas Tak Cukup*.
- Freddy Rangkuti. 2021. *Keajaiban Teknik Selling Rasulullah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ida Friatna. 2020. *Konsep Laba Dalam Sistem Ekonomi Islam*. Banda Aceh.
- Ikit. 2022. *Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Gava Media.
- Johan Arifin. 2020. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: walisongo press.
- Muis, Moh. Sidik Priadana dan Saludin. 2022. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurul Huda. N.d. *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Nurul Huda & Hardius Usman. 2023. *Teori Dan Aplikasi Statistik Pendekatan Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana.
- Priyastama, Romie. 2022. *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Yogyakarta: Star Up.
- Sarwano, Jonathan. 2021. *Mixed Methods Cara Menggabung Riset Kuantitatif Dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiono. 2022. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sukiati . 2023. *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Medan: Perdana Publishing.
- Syahrums , and Salim. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media.

- Syofian Siregar. 2022. *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana.
- Wiratna Sujarweni, V. 2022. *SPPS Untuk Penelitian* .Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Yudiaatmaja,Fridayana.2020.” *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPPS.*” Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuni, S., & Syafitri, R. 2021.”*Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen*” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Zahara, Lia Olivia,et al. 2023. “ *Ekonomi Syariah.*” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*.
- Nasution , Muslimin. 2022. *Kondisi Ekonomi Nasional*. Jakarta: PIP (Pusat Informasi Perbengkelan).
- Hendrojogi. 2023. *Kepuasan : Asas- Asas, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kartini Titin. 2022. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor* .Universtas Jember (UNEJ), Jln Kalimantan.” *Jurnal*.
- Arnamiah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel*. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*.
- Tjiptono, Fandy. (2020).*Strategi Pemasaran Edisi 4*, (Penerbit ANDI: Yogyakarta).
- Gunawan Edwin, Sebastian Gabriel Octavianus & harianto Agung. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Journal Of Indonesia Toursm*.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Vanessa , B., & Prabantari, K. (2020). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Transaksi*.
- Sadika , P . J., neyland, J S. C.,& Sutrisno, A.(2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Kualitas Pelayanan*.
- Kotler , K. (2021). *Marketing Management*.Pearson Education Limited.
- Paryanti, Sumarsid dan Atik Budi.” *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen* (2020).

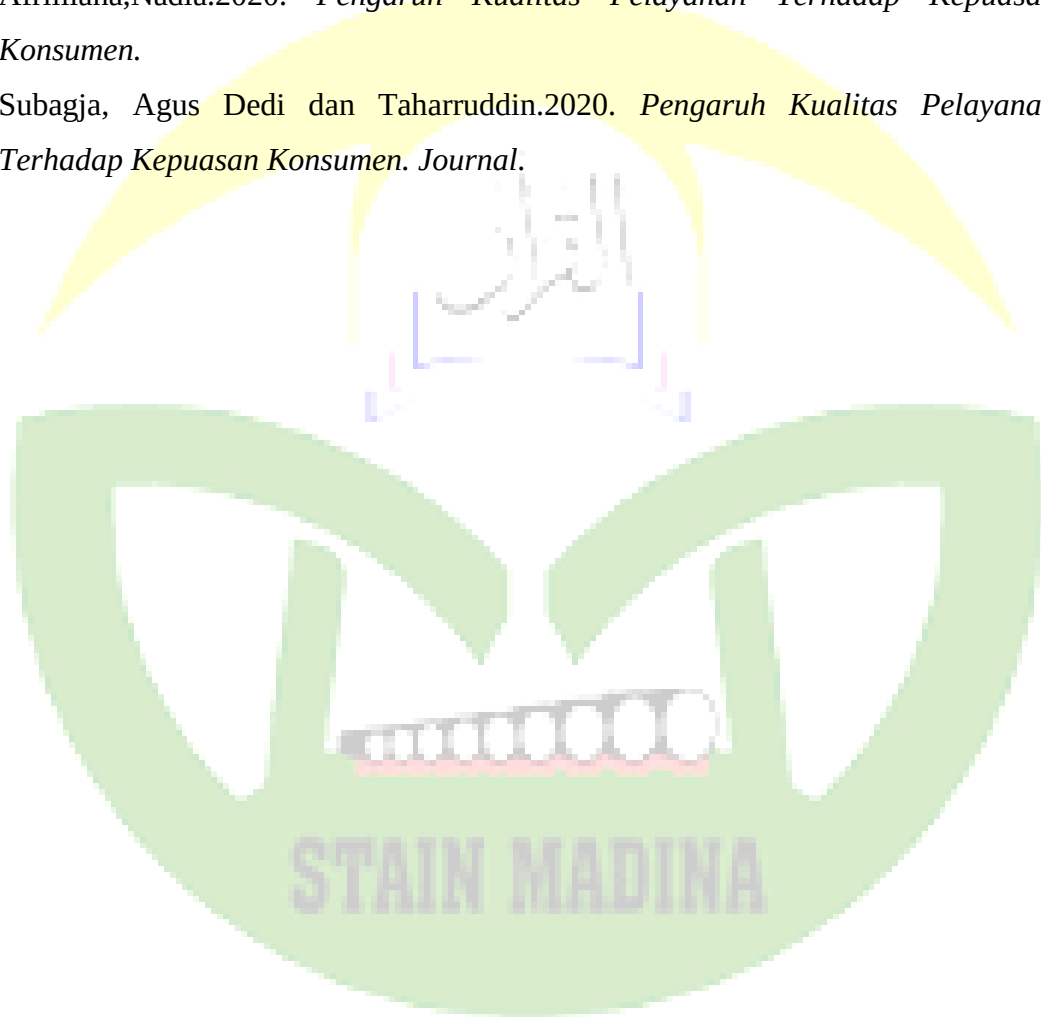
Tamtomo, Hario." *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, no.1 (2023).

Arsi , Andi & H. Harianto.2021.*Langkah-langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS.Osf Preprints.*

Rosento , RST, Mohammad Amas Lahat, Jaka Santosa, & Afridjal. 2021. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.*

Afrilliana,Nadia.2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.*

Subagja, Agus Dedi dan Taharruddin.2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Journal.*



Lampiran 1. KUISIONER PENELITIAN

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

Penilaian:

Bagian I : Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin:

Bagian II : Kualitas Pelayanan (Variabel X)

: Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

1. STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)
2. TS = Tidak Setuju (Skor 2)
3. KS = Kurang Setuju (Skor 3)
4. S = Setuju (Skor 4)
5. SS = Sangat Setuju (Skor 5)

Bagian II : Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Karyawan bengkel sepeda motor Bulloh mengerti serta memahami akan kebutuhan dan kenyamanan konsumen.					
2	Karyawan bengkel sepeda motor Bulloh memberikan pelayanan yang baik sehingga					

	konsumen merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.					
3	Karyawan bengkel sepeda motor Bulloh menjamin keamanan konsumen yang melakukan service.					
4	Harga yang diberikan dari pihak bengkel sepeda motor Bulloh dapat dijangkau oleh semua kalangan konsumen.					
5	Harga yang diberikan dari pihak bengkel sepeda motor Bulloh lebih murah dibanding dengan bengkel - bengkel lainnya.					
6	Harga yang diberikan dari pihak bengkel sepeda motor Bulloh telah sesuai dengan kualitas jasa yang saudara telah rasakan.					
7	Lokasi bengkel sepeda motor Bulloh mudah untuk dijangkau dan dicari oleh para konsumen.					
8	Kondisi lingkungan bengkel sepeda motor Bulloh aman dan nyaman.					
9	Tempat parkir yang diberikan oleh bengkel sepeda motor Bulloh luas dan aman.					
10	Lokasi bengkel sepeda motor Bulloh dekat dengan desa yang masyarakatnya banyak pengguna motor.					

Bagian II : Kepuasan Konsumen (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel sepeda motor bulloh telah sesuai dengan harapan dan selera konsumen.					
2	Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bengkel sepeda motor bulloh selalu menarik					

	dan berbeda dari bengkel-bengkel yang ada di desa.					
3	Dengan kualitas pelayanan yang diberikan secara menyeluruh oleh pihak bengkel sepeda motor bulloh, konsumen merasa puas.					
4	Setelah mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel sepeda motor bulloh, maka konsumen akan melakukan servis ulang pada bengkel bulloh.					
5	Apakah anda puas dengan kecepatan pengerjaan yang diberikan?					
6	Apakah anda puas dengan sikap karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan?					
7	Apakah anda puas dengan kejujuran karyawan dalam memberi informasi?					
8	Apakah anda puas dengan keramahan karyawan pada pelanggan?					
9	Apakah anda puas dengan pengetahuan karyawan tentang kerusakan motor?					
10	Seberapa puas anda dengan kemampuan karyawan memberikan tanggapan secara cepat dalam menangani konsumen lain?					

NO	NAMA	UMUR	KUALITAS PELAYANAN (X)										TOTAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X
1	A	25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
2	SN	39	4	4	4	5	2	4	3	4	4	5	39
3	S	39	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	40
4	I	43	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	40
5	RL	39	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	41
6	S	35	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	41
7	ZA	39	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	41
8	R	25	5	4	5	4	2	4	3	3	4	5	39
9	R	29	4	4	4	5	2	4	3	4	4	5	39
10	A	37	5	4	4	4	3	4	2	4	4	5	39
11	M	43	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
12	PD	16	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	39
13	A	23	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	42

14	HD	21	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	43
15	AD	39	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	39
16	N	43	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	39
17	A	39	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	39
18	J	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	A	45	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	41
20	S	45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
21	D	40	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	41
22	EH	40	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	41
23	M	29	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	44
24	HB	38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
25	ER	38	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	39
26	HR	35	4	4	5	4	2	4	3	3	4	5	39
27	S	34	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	42
28	SL	34	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	41
29	AL	32	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	41
30	Z	38	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	37
31	AA	37	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
32	ZH	36	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	40
33	H	32	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	42
34	ZL	25	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	43
35	D	19	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	41
36	Y	28	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	40
37	RH	35	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	41
38	A	25	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	41
39	A	20	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	40
40	N	19	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	42
41	A	19	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	38
42	H	27	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	40
43	R	26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
44	R	25	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	39
45	A	24	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	42
46	H	24	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	41
47	F	24	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	42
48	S	24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
49	BF	31	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	37
50	AL	32	4	4	5	4	2	4	2	3	3	5	36
51	Y	31	4	5	5	4	3	4	2	3	3	5	38
52	I	28	4	5	4	4	4	4	2	3	4	5	39
53	M	28	4	4	5	3	2	4	4	3	4	5	38
54	R	29	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
55	N	28	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42

56	I	16	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	41
57	R	29	5	5	5	5	2	5	2	4	4	5	40
58	R	26	5	4	5	5	2	5	2	4	4	4	40
59	RL	25	5	4	5	4	2	4	3	4	4	5	40
60	A	22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
61	AA	30	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	38
62	A	15	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	39
63	RW	23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
64	A	23	4	4	4	3	3	4	2	4	4	5	37
65	EL	26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	37
66	A	30	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	42
67	P	30	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	37
68	K	20	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	37
69	J	21	4	5	5	4	2	4	3	3	4	5	39
70	R	26	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	39
71	A	17	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	40
72	H	26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
73	MA	26	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	42
74	DL	26	4	4	5	3	2	5	4	4	3	5	39
75	S	26	4	4	5	3	2	4	3	4	3	4	36
76	A	25	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	40
77	S	18	4	4	5	4	2	5	4	3	4	5	40
78	IS	20	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	44
79	I	20	5	4	5	4	2	5	3	5	5	5	43
80	DA	19	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	39
81	A	27	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	39
82	S	26	5	4	5	4	2	5	3	5	5	5	43
83	IL	31	5	4	5	4	2	5	3	5	5	5	43
84	IN	52	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	39
85	J	20	4	5	4	5	3	5	2	4	4	4	40
86	AA	20	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	45
87	A	47	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	45
88	A	38	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	45
89	I	43	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	41
90	I	48	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	41
91	H	37	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	44
92	RA	33	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	45
93	AS	17	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	42
94	Z	39	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	42
95	F	25	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	42
96	S	27	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	41

KEPUASAN KONSUMEN (Y)								TOTAL						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y				
5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	43				
4	4	2	4	4	5	3	4	5	5	40				
4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	42				
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39				
5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	44				
4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	43				
4	4	2	4	2	2	4	5	5	5	37				
5	5	3	4	2	5	3	4	5	5	41				
5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	39				
4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	40				
5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	41				
4	5	3	5	2	4	3	4	4	5	39				
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38				
5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	41				
5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	43				
5	4	2	5	4	4	3	4	5	4	40				
4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	39				
4	5	2	4	2	5	4	3	5	4	38				
4	4	2	4	4	5	3	4	5	5	41				
4	4	2	4	2	5	3	4	4	4	36				
4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	38				
5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	41				
5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	38				
5	4	2	4	4	5	4	3	5	4	40				
4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	40				
5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	41				
4	4	2	5	3	4	4	5	4	5	40				
5	5	2	4	2	5	4	4	5	4	40				
4	4	2	5	4	5	3	4	5	5	41				
5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	43				
5	4	2	4	4	4	3	3	5	4	38				
4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	38				
4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	38				
4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45				
4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	41				
5	4	3	5	2	5	3	3	5	4	39				
5	4	2	5	3	4	3	4	4	4	38				
5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	41				

5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	41		
4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	38		
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	41		
4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	41		
4	4	2	5	2	5	4	3	5	5	39		
5	4	2	5	3	5	3	4	5	5	41		
4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	43		
5	4	2	5	4	5	3	4	5	5	42		
4	4	2	4	4	5	3	3	4	4	37		
5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	41		
4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	37		
5	4	2	5	2	4	3	5	5	4	39		
4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	38		
4	5	2	5	3	4	3	4	4	4	38		
4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	42		
4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	42		
4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	42		
4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	41		
4	5	3	2	5	5	4	3	5	4	40		
4	4	2	5	4	4	3	3	5	5	39		
4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	42		
5	4	2	5	4	5	3	4	5	4	41		
4	4	2	5	4	5	3	3	5	4	39		
4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	40		
5	4	2	5	4	4	3	4	5	5	41		
4	5	2	5	2	4	4	3	5	4	38		
5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	42		
4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40		
5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	40		
5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	41		
5	4	2	4	2	4	3	4	5	4	37		
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38		
4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	40		
4	4	2	4	2	5	3	4	4	4	36		
4	4	2	5	3	5	3	3	5	4	38		
5	5	3	5	4	5	3	3	4	4	41		
4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	44		
5	4	3	5	2	4	3	5	4	4	39		
4	4	2	5	2	4	3	4	5	5	38		
4	5	2	4	2	4	3	5	4	5	38		
4	5	2	4	2	4	3	4	4	5	37		
5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	43		

5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	42		
4	5	2	4	5	4	5	3	4	5	41		
4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	42		
5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	43		
5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	44		
4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	41		
4	5	2	4	5	4	3	4	4	5	40		
4	5	2	4	5	4	3	4	4	5	40		
5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	44		
5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	44		
5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	41		
5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	40		
5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	40		
4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	41		
4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	39		
4	4	5	5	4	3	2	4	4	5	40		



Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.402**	.198	.167	.082	.158	-.006	.187	.347*	.366*	.485**
	Sig. (2-tailed)		.009	.214	.297	.611	.323	.973	.241	.026	.019	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.2	Pearson Correlation	.402**	1	.246	.312*	.255	.247	.018	.207	.264	.088	.521**
	Sig. (2-tailed)	.009		.120	.047	.108	.120	.913	.194	.095	.584	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.3	Pearson Correlation	.198	.246	1	-.197	.166	.300	.094	.167	-.019	.262	.422**
	Sig. (2-tailed)	.214	.120		.217	.301	.057	.558	.298	.904	.098	.006
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.4	Pearson Correlation	.167	.312*	-.197	1	.449**	-.092	.281	.238	.350*	.008	.515**
	Sig. (2-tailed)	.297	.047	.217		.003	.567	.076	.134	.025	.959	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.5	Pearson Correlation	.082	.255	.166	.449**	1	.282	.071	.198	.261	.028	.678**
	Sig. (2-tailed)	.611	.108	.301	.003		.074	.660	.214	.100	.862	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.6	Pearson Correlation	.158	.247	.300	-.092	.282	1	.165	.111	.311*	.274	.509**
	Sig. (2-tailed)	.323	.120	.057	.567	.074		.302	.488	.048	.084	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.7	Pearson Correlation	-.006	.018	.094	.281	.071	.165	1	.241	.175	.036	.433**
	Sig. (2-tailed)	.973	.913	.558	.076	.660	.302		.129	.274	.824	.005
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.8	Pearson Correlation	.187	.207	.167	.238	.198	.111	.241	1	.132	.080	.536**
	Sig. (2-tailed)	.241	.194	.298	.134	.214	.488	.129		.411	.619	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.9	Pearson Correlation	.347*	.264	-.019	.350*	.261	.311*	.175	.132	1	.100	.509**
	Sig. (2-tailed)	.026	.095	.904	.025	.100	.048	.274	.411		.532	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.10	Pearson Correlation	.366*	.088	.262	.008	.028	.274	.036	.080	.100	1	.386*
	Sig. (2-tailed)	.019	.584	.098	.959	.862	.084	.824	.619	.532		.013
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
total_X1	Pearson Correlation	.485**	.521**	.422**	.515**	.678**	.509**	.433**	.536**	.509**	.386*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.006	.001	.000	.001	.005	.000	.001	.013	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	10

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.222	.217	.242	.414**	.147	.203	.517**
	Sig. (2-tailed)		.163	.173	.127	.007	.358	.203	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.2	Pearson Correlation	.222	1	.520**	-.081	-.040	.212	.386*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.163		.000	.617	.802	.184	.013	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.3	Pearson Correlation	.217	.520**	1	.400**	.346*	.347*	.477**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.173	.000		.010	.027	.026	.002	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.4	Pearson Correlation	.242	-.081	.400**	1	.476**	.270	.184	.571**
	Sig. (2-tailed)	.127	.617	.010		.002	.088	.248	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.5	Pearson Correlation	.414**	-.040	.346*	.476**	1	.281	.253	.689**
	Sig. (2-tailed)	.007	.802	.027	.002		.076	.111	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.6	Pearson Correlation	.147	.212	.347*	.270	.281	1	.042	.522**
	Sig. (2-tailed)	.358	.184	.026	.088	.076		.794	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.7	Pearson Correlation	.203	.386*	.477**	.184	.253	.042	1	.601**
	Sig. (2-tailed)	.203	.013	.002	.248	.111	.794		.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
total_X2	Pearson Correlation	.517**	.483**	.823**	.571**	.689**	.522**	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	7

STAIN MADINA

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.504**	.246	.448**	.336*	.745**
	Sig. (2-tailed)		.001	.120	.003	.032	.000
	N	41	41	41	41	41	41
Y.2	Pearson Correlation	.504**	1	.204	.059	.320*	.605**
	Sig. (2-tailed)	.001		.201	.715	.042	.000
	N	41	41	41	41	41	41
Y.3	Pearson Correlation	.246	.204	1	.413**	.372*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.120	.201		.007	.017	.000
	N	41	41	41	41	41	41
Y.4	Pearson Correlation	.448**	.059	.413**	1	.298	.673**
	Sig. (2-tailed)	.003	.715	.007		.059	.000
	N	41	41	41	41	41	41
Y.5	Pearson Correlation	.336*	.320*	.372*	.298	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.032	.042	.017	.059		.000
	N	41	41	41	41	41	41
total_Y	Pearson Correlation	.745**	.605**	.664**	.673**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

STAIN MADINA

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Website: www.stain-madina.ac.id
Email: stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 779/Sti.21/F.1/TL.00/05/2026 Mei 2026
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pemilik Bengkel Bulloh Servis
di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

Nama : Zakaria Lubis
NIM : 19-09-0046
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Servis di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal
Tempat Penelitian : Bengkel Sepeda Motor Bulloh Servis Desa Aek Nangali
Waktu Penelitian : Mei s/d Juli 2026

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

a.n. Ketua

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)

Dr. Aminsah, M.H.I

Tembusan:
1. Ketua STAIN MADINA
2. Ketua Prodi MBS
3. Arsip

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Zakaria Lubis
2. Tempat/Tgl Lahir : Aek Nangali, 26 Desember 2001
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Anak Ke : ke 4 dari 4 bersaudara
6. Alamat : Desa Aek Nangali, Kec. Batang Natal
Kab. Mandailing Natal, Sumatera Utara
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No Telepon/Hp : 0822-7447-1734
9. E-mail : lubiszakaria26@gmail.com

B. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 258 Aeknangali
2. MTsN Kase Rao-Rao
3. MAN 5 MAndailing Natal
4. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal

C. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Darman Lubis
2. Pekerjaan : PNS
3. Nama Ibu : WIRASWASTA
4. Pekerjaan : Wiraswasta
5. Alamat : Desa Aek Nangali, Kec. Batang Natal
Kab. Mandailing Natal, Sumatera Utara