

B A B V

P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

1. Analisa Persentase

Dari hasil analisa dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, peneliti mengambil kesimpulan:

Berdasarkan jenis kelamin terdiri dari pria 36 orang dan wanita 64 orang (lihat tabel 4.3).

Berdasarkan usia dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu kelompok umur 0-19 tahun sebanyak 21 orang, kelompok umur 20-45 tahun sebanyak 36 orang, kelompok umur 46-65 tahun sebanyak 29 orang dan kelompok umur lebih dari sama dengan 66 tahun keatas sebanyak 14 orang. (lihat tabel 4.4)

Berdasarkan jenjang pendidikan dibagi menjadi 5 kelompok, yaitu jenjang pendidikan tingkat SD sebanyak 11 orang, tingkat SLTP sebanyak 20 orang, tingkat SMU 29 orang, tingkat Akademi 22 orang dan tingkat PT sebanyak 18 orang. (lihat tabel 4.5)

2. Penilaian konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa transportasi berdasarkan analisa Arithmetic Mean

Menurut penilaian konsumen dengan nilai rata-rata dari penilaian konsumen terhadap dimensi Responsiveness/Daya Tanggap maupun dimensi

Tangibles/Bukti Langsung kualitas pelayanan jasa transportasi menunjukkan kinerja yang baik, sedangkan untuk dimensi yang lain menurut penilaian konsumen menunjukkan kinerja yang sedang.

3. Perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi ditinjau dari perbedaan jenis kelamin berdasarkan analisis uji beda dua rata-rata.

Nilai rata-rata pada semua dimensi (5 Dimensi) berdasarkan jenis kelamin terlihat berbeda, probabilitasnya lebih besar dari taraf signifikan yang telah ditentukan. Maka H_0 diterima, atau tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi berdasarkan jenis kelamin baik pria maupun wanita. Artinya bahwa perbedaan jenis kelamin tidak mempengaruhi penilaian responden di dalam menilai kualitas pelayanan jasa taksi Kosti Solo di Surakarta.

4. Perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi ditinjau dari perbedaan usia.

Dari hasil analisa One Way Anova dapat disimpulkan hanya pada dimensi Responsiveness/Daya Tanggap yang terdapat perbedaan penilaian konsumen yang signifikan. Artinya bahwa kelompok usia 46 – 65 tahun menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan taksi Kosti Solo menunjukkan kinerja baik, sedangkan kelompok usia yang lain menunjukkan kinerja sedang.

5. Perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi ditinjau dari perbedaan jenjang pendidikan.

Dari hasil analisa One Way Anova dapat disimpulkan semua dimensi tidak terdapat perbedaan yang signifikan atas penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi taksi Kosti Solo dilihat dari dimensi jenjang pendidikan. Artinya bahwa perbedaan jenjang pendidikan tidak mempengaruhi penilaian responden tentang kualitas pelayanan jasa taksi Kosti Solo di Surakarta.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipakai sebagai masukan yang bermanfaat bagi pimpinan, staff, dan para karyawan Kosti Solo dalam melaksanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kosti Solo sehingga menciptakan loyalitas sesuai dengan yang diharapkan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengintensifkan dan meningkatkan pelayanan dimensi Reliability, Assurance dan Emphaty mengingat hasil dari analisa yang telah dijabarkan diatas menunjukkan kinerja sedang dengan cara evaluasi bulanan terhadap

kinerja dan program kerja perusahaan serta mengolah data masukan/saran dari konsumen secara kontinyu.

2. Mempertahankan dan berusaha meningkatkan kinerja perusahaan pada dimensi Responsiveness dan Tangibles karena konsumen telah merasa puas dengan pelayanan jasa transportasi yang telah diberikan oleh Kosti Solo.
3. Memperhatikan dimensi Responsiveness dilihat dari perbedaan usia karena hasil dari analisa yang telah dijabarkan diatas menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dengan cara menambah line telepon yang bisa dihubungi, meningkatkan perhatian pada konsumen dan berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen.
4. Perlu juga dipertimbangkan, pelayanan dapat berjalan dengan baik, adanya perasaan aman dan nyaman bukan hanya tanggung jawab pengemudi taksi saja, namun juga tanggung jawab bagi seluruh karyawan Kosti Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha. Dh & Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi pertama 2000, BPFE, Yogyakarta.
- Blackwell, Roger. D. *From Mind To Market*, 1st 2000, Harper Collins Publisher.
- C. Long, Barbara. 1996. *Perawatan Medikal Bedah*, Bandung: Yayasan IAPK
- Emory. C. William, Cooper, and Donald Reassurance, 1996, *Business Research Methods*, 5th. Ed, Prentice Hall, Englewood – Cliffs.
- Evans, Joel. R. Dan Berman, *Marketing*, 4th ed. 1990, New York: Macmillan Publishing.
- Kotler, Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8thED., 1994, Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock, Christopher, *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources*, 1988, London, Prentice Hall.
- Palmer, Adrian, 2001, *Principles of Service Marketing*: McGraw – Hill.
- Parasuraman, A., Valerie, A. Zeithaml, and LL. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, 1985, New York, *Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Pujawan, Tetra, 1997, *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bank*, Tesis Program Pascasarjana, UNIBRAW, Malang, tidak dipublikasikan.

- Santosa, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sutrisno Hadi, *Cara Menghitung Validitas dan Reliabilitas dan Analisis Item dan Teknik Korelasi*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Pso. UGM, 1973.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo, 1995, *Pengantar Bisnis Modern Edisi 3*, Yogyakarta: Liberty.
- Tajwini Jahari, *Menyadarkan Masa Depan kepada Call Centre*, 2002, Marketing Vol II, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Vincent, Gazpers, 1997, *Manajemen Kualitas dalam Industri*, Jakarta: PT Gramedia.
- Windra, J. S., 2004, *Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.

LAMPIRAN 1



DAFTAR PERTANYAAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARIS WIDIATMOKO.

No. Mhs : 98 03 10864

Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta

minta bantuan kepada anda untuk meluangkan sedikit waktu untuk bisa menjawab beberapa pertanyaan yang saya ajukan. Pertanyaan-pertanyaan dibawah ini berkaitan dengan penilaian Anda tentang kinerja terhadap kualitas pelayanan Taksi Kosti Solo di Surakarta. Untuk itu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk emluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan li bawah ini

ARIS WIDIATMOKO

()

BAGIAN I

petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih

- 1 Jenis kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
- 2 Usia anda
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 - 45 tahun
 - c. 46 - 65 tahun
 - d. > 65 tahun
- 3 Pendidikan
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SMU
 - d. Akademi
 - e. PT

BAGIAN II

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban anda

Keterangan : 1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Faktor Reliability/Keandalan						
1	Pengemudi dapat tiba tepat waktu dalam memenuhi pemesanan lewat telepon					
2	Petugas penerima telepon pemesanan mampu memberikan perkiraan waktu tiba taksi ke tempat tujuan					
3	Pengemudi taksi selalu siap melayani pelanggan taksi					
4	Pihak Taksi Kosti Solo dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani pelanggan					
Faktor Responsiveness/Daya Tanggap						
5	Banyaknya line telepon yang bisa dihubungi untuk melakukan pemesanan					
6	Pengemudi simpatik dan memberikan perhatian terhadap pelanggan taksi					
7	Taksi menyelesaikan transaksi pembayaran dengan cepat dan akurat.					
8	Adanya layanan pengaduan konsumen taksi					
Faktor Assurance/Jaminan						
9	Pengemudi taksi bersikap akrab dengan para pelanggan taksi					
10	Pengemudi taksi bersikap ramah, sopan dan santun secara konsisten					
11	Pengemudi taksi memberikan layanan dengan benar kepada pelanggan taksi					
12	adanya keselarasan mengenai tarif taksi per kilometer jarak yang ditempuh					
13	Adanya sosialisasi mengenai tarif flag fall taksi					
14	Diberikannya jaminan asuransi kepada para pelanggan taksi					
15	Disediakannya peralatan keselamatan dalam armada taksi (sabuk pengaman, tabung pemadam)					
Faktor Emphaty/Empati						
16	Ketika pelanggan taksi mempunyai masalah dengan taksi, pengemudi taksi menunjukkan kesediaannya untuk membantu					
17	Pengemudi taksi berpenampilan menarik dan rapi					
18	Taksi mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan taksi					

19	Taksi dan pengemudinya mempunyai komitmen untuk memberikan perhatian terhadap pelanggan taksi						
Faktor Tangible/Berwujud							
20	Fasilitas fisik yang dimiliki taksi menarik (visually appealing)						
21	Fasilitas penunjang, misalnya jok, bagasi, dashboard, lampu tengah, AC bersih, nyaman, dan aman digunakan						
22	Peralatan dan fasilitas fisik Taksi Kosti Solo selalu diperbaharui bila rusak						



LAMPIRAN 2



Reliability

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 1 : Reliability

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.5800	5.6198	2.3706	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR1	10.1100	3.9373	.3429	.5926
BUTIR2	10.1800	3.3006	.4873	.4869
BUTIR3	10.2300	3.6132	.3572	.5861
BUTIR4	10.2200	3.3855	.4252	.5348

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 4
Alpha = .6223

Reliability

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 2 : Responsiveness

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.8400	6.9640	2.6389	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR5	10.4000	4.5859	.4852	.6971
BUTIR6	10.4100	4.1635	.5524	.6588
BUTIR7	10.2700	4.5021	.5428	.6682
BUTIR8	10.4400	3.8044	.5377	.6730

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 4
Alpha = .7345

Reliability

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 3 : Assurance

Jumlah Butir Semula : 7
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 7

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.8800	23.7430	4.8727	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR9	18.8100	16.5595	.6885	.8040
BUTIR10	18.7600	17.5782	.6178	.8160
BUTIR11	18.8000	18.5657	.5482	.8265
BUTIR12	18.7600	18.7297	.5031	.8331
BUTIR13	18.6200	18.0360	.6052	.8181
BUTIR14	18.8400	17.5701	.6402	.8126
BUTIR15	18.6900	18.2969	.5589	.8250

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 7

Alpha = .8413

Reliability

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 4 : Emphaty

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.4500	9.7449	3.1217	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR16	10.0100	5.6666	.7192	.7973
BUTIR17	10.1200	6.2279	.6153	.8399
BUTIR18	10.0800	5.7309	.7223	.7964
BUTIR19	10.1400	5.3943	.7076	.8033

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8504

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 5 : Tangiables

Jumlah Butir Semula : 3
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 3

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	11.0700	6.8536	2.6179	Variables
				3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR20	7.4000	3.1515	.8093	.8217
BUTIR21	7.4000	3.2727	.7737	.8530
BUTIR22	7.3400	3.2166	.7710	.8555

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 3
Alpha = .8900

Tabel Data Butir : Faktor 1 (Reliability)

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

No	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4
55	2	2	2	1
56	4	4	4	4
57	4	3	3	2
58	4	3	3	2
59	4	3	3	2
60	4	3	3	2
61	3	3	4	2
62	3	3	4	2
63	2	3	3	2
64	3	4	3	2
65	4	2	3	2
66	4	4	2	3
67	4	4	2	4
68	3	4	2	4
69	3	2	2	4
70	4	5	3	4
71	3	2	2	3
72	4	4	4	4
73	3	4	2	3
74	3	4	3	4
75	4	3	4	5
76	4	3	5	4
77	4	3	4	3
78	2	3	4	3
79	4	4	3	3
80	3	3	3	2
81	4	4	4	4
82	5	5	4	3
83	3	4	4	3
84	3	4	4	3
85	2	3	3	3
86	3	3	3	3
87	3	2	2	3
88	3	3	3	3
89	3	2	2	3
90	5	5	4	3
91	5	5	5	5
92	4	3	4	4
93	3	2	2	3
94	4	4	4	4
95	4	4	3	4
96	2	3	3	3
97	3	3	3	3
98	3	3	3	3
99	5	3	3	4
100	3	4	3	4

seruiens in lumine veritatis

Tabel Data Butir : Faktor 2 (Responsiveness)

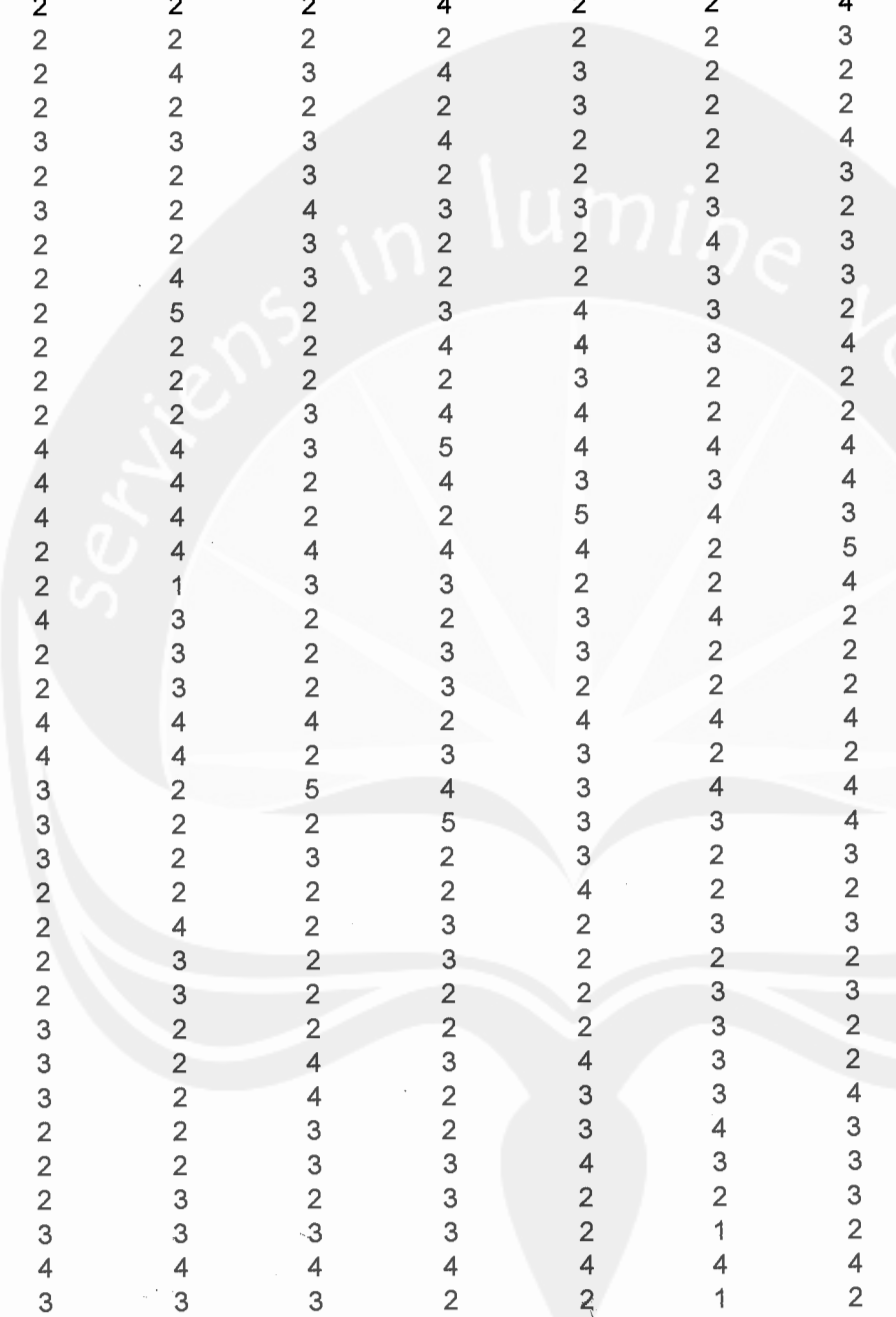
No	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8
1	5	5	4	3
2	3	3	3	2
3	4	3	4	4
4	2	2	2	1
5	4	4	4	4
6	3	2	2	3
7	2	2	2	1
8	2	3	3	3
9	3	3	3	3
10	5	3	3	4
11	2	2	4	3
12	2	2	3	5
13	3	2	3	3
14	3	2	4	3
15	3	4	4	3
16	3	3	3	4
17	4	3	3	4
18	4	3	3	4
19	4	3	3	4
20	4	4	4	3
21	3	4	4	4
22	3	4	4	4
23	2	4	4	3
24	2	3	4	3
25	3	3	3	3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

No	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8
55	3	3	3	2
56	3	4	4	4
57	3	3	4	2
58	2	2	2	1
59	4	3	4	3
60	5	2	3	3
61	3	4	4	5
62	5	5	5	5
63	3	2	2	3
64	5	4	5	5
65	4	4	4	4
66	4	4	4	4
67	3	4	4	5
68	5	5	5	5
69	4	5	5	3
70	4	4	3	5
71	2	4	3	5
72	4	4	4	3
73	4	4	4	4
74	3	5	5	4
75	3	4	4	4
76	4	4	3	3
77	4	3	3	3
78	3	4	4	4
79	3	3	3	4
80	3	4	3	3
81	2	2	4	3
82	4	2	4	2
83	4	4	3	2
84	4	4	4	4
85	3	4	5	4
86	3	4	3	2
87	3	4	4	2
88	4	2	4	4
89	4	2	4	4
90	3	3	5	4
91	5	5	4	5
92	5	5	4	5
93	4	4	4	4
94	5	5	4	5
95	4	4	4	4
96	4	4	4	3
97	5	4	5	5
98	3	2	3	3
99	3	4	3	3
100	3	4	4	4



Tabel Data Butir : Faktor 3 (Assurance)

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



No	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15
55	4	3	4	3	4	3	2
56	4	4	4	4	4	3	3
57	4	4	3	2	4	3	3
58	2	3	3	2	3	2	2
59	2	2	4	2	4	3	3
60	2	2	2	2	3	3	4
61	2	2	3	2	2	3	2
62	2	2	2	4	2	2	4
63	2	2	2	2	2	2	3
64	2	4	3	4	3	2	2
65	2	2	2	2	3	2	2
66	3	3	3	4	2	2	4
67	2	2	3	2	2	2	3
68	3	2	4	3	3	3	2
69	2	2	3	2	2	4	3
70	2	4	3	2	2	3	3
71	2	5	2	3	4	3	2
72	2	2	2	4	4	3	4
73	2	2	2	2	3	2	2
74	2	2	3	4	4	2	2
75	4	4	3	5	4	4	4
76	4	4	2	4	3	3	4
77	4	4	2	2	5	4	3
78	2	4	4	4	4	2	5
79	2	1	3	3	2	2	4
80	4	3	2	2	3	4	2
81	2	3	2	3	3	2	2
82	2	3	2	3	2	2	2
83	4	4	4	2	4	4	4
84	4	4	2	3	3	2	2
85	3	2	5	4	3	4	4
86	3	2	2	5	3	3	4
87	3	2	3	2	3	2	3
88	2	2	2	2	4	2	2
89	2	4	2	3	2	3	3
90	2	3	2	3	2	2	2
91	2	3	2	2	2	3	3
92	3	2	2	2	2	3	2
93	3	2	4	3	4	3	2
94	3	2	4	2	3	3	4
95	2	2	3	2	3	4	3
96	2	2	3	3	4	3	3
97	2	3	2	3	2	2	3
98	3	3	3	3	2	1	2
99	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	2	2	1	2

Tabel Data Butir : Faktor 4 (Emphaty)

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

No	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19
55	5	3	4	4
56	4	4	4	4
57	3	4	3	4
58	3	4	4	2
59	2	2	2	1
60	4	2	5	5
61	4	2	3	3
62	3	4	4	4
63	3	4	4	4
64	4	2	5	5
65	4	4	3	3
66	3	2	2	3
67	3	3	3	3
68	3	4	3	4
69	4	3	3	4
70	4	3	4	4
71	5	4	5	5
72	3	2	3	3
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	5	5	5	5
76	3	2	3	3
77	3	4	4	4
78	4	4	3	3
79	3	3	2	3
80	4	4	5	3
81	2	2	2	1
82	3	4	4	2
83	2	3	3	3
84	2	3	3	3
85	3	2	3	3
86	2	2	3	3
87	3	2	3	3
88	3	2	3	2
89	3	3	3	3
90	2	2	2	3
91	3	3	3	3
92	3	3	2	2
93	2	3	2	2
94	4	4	3	3
95	4	4	4	3
96	4	4	5	3
97	4	4	5	3
98	5	4	3	5
99	2	2	2	2
100	3	3	3	3

serviens in lumine veritatis

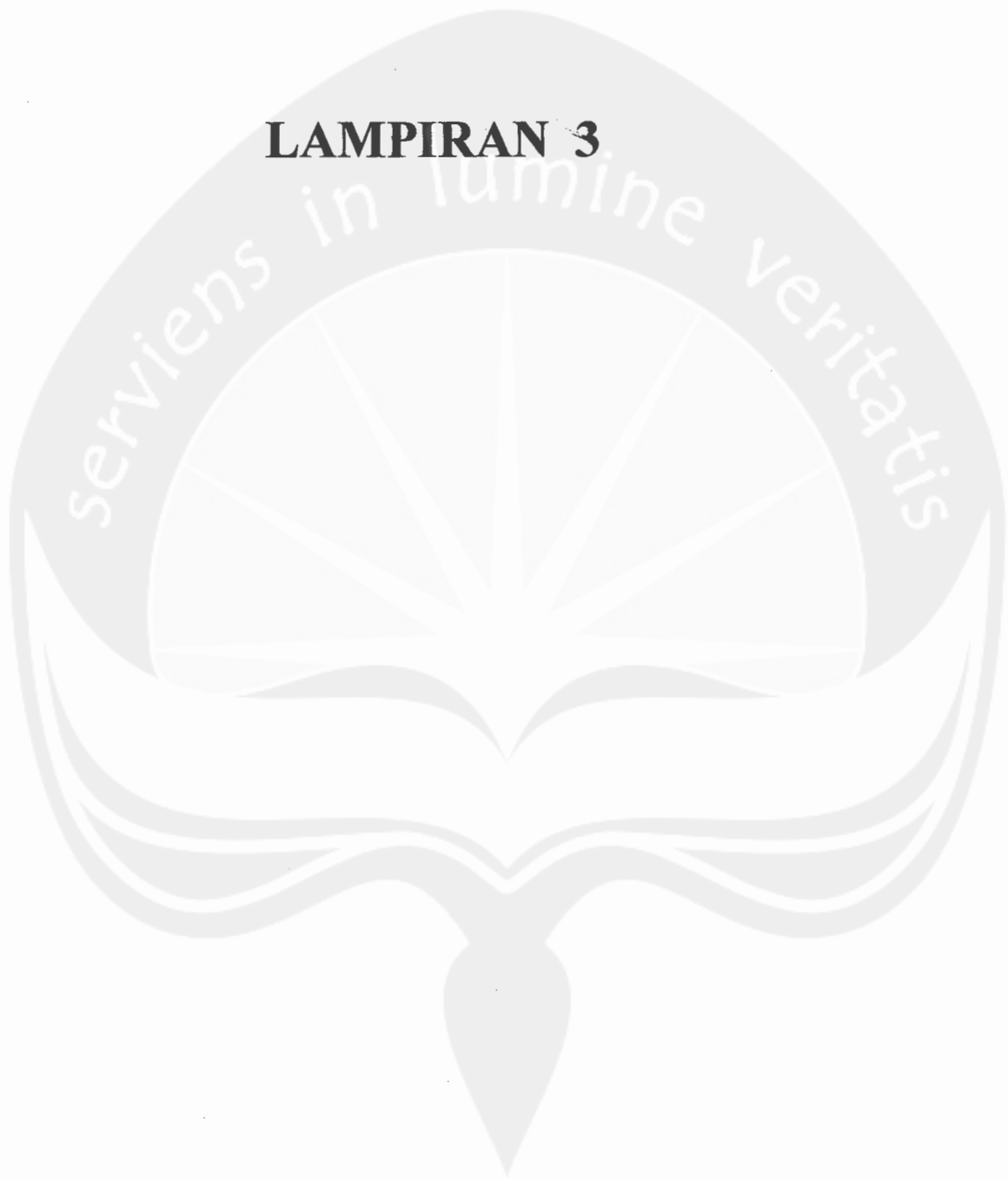
Tabel Data Butir : Faktor 5 (Tangibles)

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

No	Butir 20	Butir 21	Butir 22
55	4	4	3
56	2	3	4
57	4	3	4
58	4	4	3
59	4	4	3
60	2	3	2
61	3	4	4
62	3	4	4
63	4	4	4
64	4	3	4
65	3	3	3
66	2	1	2
67	3	2	3
68	3	2	3
69	3	4	3
70	3	4	3
71	4	4	4
72	4	4	5
73	5	4	5
74	5	4	4
75	5	5	5
76	4	4	4
77	4	4	4
78	4	3	4
79	3	4	3
80	3	2	3
81	2	1	2
82	4	4	5
83	4	4	4
84	4	4	4
85	4	4	4
86	4	4	4
87	5	5	5
88	4	4	4
89	2	1	2
90	3	3	3
91	4	3	3
92	4	4	4
93	3	4	4
94	5	5	5
95	5	5	5
96	4	3	4
97	3	2	3
98	4	4	4
99	4	4	4
100	5	5	4

serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 3



MEAN

Nama Faktor 1 : Reliability

Jumlah Butir Semula : 4

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 4

Statistics

FAKTOR_1

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.3950
Std. Deviation		.5927
Range		3.25
Sum		339.50

RELIABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.75	3	3.0	3.0	3.0
2.50	5	5.0	5.0	8.0
2.75	7	7.0	7.0	15.0
3.00	22	22.0	22.0	37.0
3.25	6	6.0	6.0	43.0
3.50	24	24.0	24.0	67.0
3.75	10	10.0	10.0	77.0
4.00	14	14.0	14.0	91.0
4.25	7	7.0	7.0	98.0
4.75	1	1.0	1.0	99.0
5.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

MEAN

Nama Faktor 2 : Responsiveness

Jumlah Butir Semula : 4

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 4

Statistics

FAKTOR_2

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.4600
Std. Deviation		.6597
Range		3.25
Sum		346.00

RESPONSIVENESS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.75	4	4.0	4.0	4.0
2.50	3	3.0	3.0	7.0
2.75	9	9.0	9.0	16.0
3.00	13	13.0	13.0	29.0
3.25	15	15.0	15.0	44.0
3.50	15	15.0	15.0	59.0
3.75	16	16.0	16.0	75.0
4.00	15	15.0	15.0	90.0
4.25	3	3.0	3.0	93.0
4.75	5	5.0	5.0	98.0
5.00	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

MEAN

Nama Faktor 3 : Assurance

Jumlah Butir Semula : 7

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 7

Statistics

FAKTOR_3

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.1257
Std. Deviation		.6961
Range		3.00
Sum		312.57

ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
2.14	3	3.0	3.0	4.0
2.29	7	7.0	7.0	11.0
2.43	8	8.0	8.0	19.0
2.57	8	8.0	8.0	27.0
2.71	11	11.0	11.0	38.0
2.86	10	10.0	10.0	48.0
3.00	8	8.0	8.0	56.0
3.14	7	7.0	7.0	63.0
3.29	4	4.0	4.0	67.0
3.43	7	7.0	7.0	74.0
3.57	3	3.0	3.0	77.0
3.71	5	5.0	5.0	82.0
3.86	1	1.0	1.0	83.0
4.00	6	6.0	6.0	89.0
4.14	3	3.0	3.0	92.0
4.29	2	2.0	2.0	94.0
4.43	1	1.0	1.0	95.0
4.57	1	1.0	1.0	96.0
4.71	1	1.0	1.0	97.0
4.86	2	2.0	2.0	99.0
5.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

MEAN

Nama Faktor 4 : Emphaty

Jumlah Butir Semula : 4

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 4

Statistics

FAKTOR_4

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.3625
Std. Deviation		.7804
Range		3.25
Sum		336.25

EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.75	2	2.0	2.0	2.0
2.00	1	1.0	1.0	3.0
2.25	5	5.0	5.0	8.0
2.50	9	9.0	9.0	17.0
2.75	19	19.0	19.0	36.0
3.00	9	9.0	9.0	45.0
3.25	4	4.0	4.0	49.0
3.50	11	11.0	11.0	60.0
3.75	10	10.0	10.0	70.0
4.00	16	16.0	16.0	86.0
4.25	5	5.0	5.0	91.0
4.50	2	2.0	2.0	93.0
4.75	2	2.0	2.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

MEAN

Nama Faktor 5 : Tangibles

Jumlah Butir Semula : 3

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 3

Statistics

FAKTOR_5

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.6900
Std. Deviation		.8726
Range		3.33
Sum		369.00

TANGIBLES

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.67	5	5.0	5.0	5.0
	2.00	1	1.0	1.0	6.0
	2.33	5	5.0	5.0	11.0
	2.67	7	7.0	7.0	18.0
	3.00	7	7.0	7.0	25.0
	3.33	8	8.0	8.0	33.0
	3.67	18	18.0	18.0	51.0
	4.00	22	22.0	22.0	73.0
	4.33	8	8.0	8.0	81.0
	4.67	9	9.0	9.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0	
Total		100	100.0	100.0	

T-Test

Group Statistics

	kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	pria	36	3.4653	.5579	9.298E-02
	wanita	64	3.3555	.6121	7.651E-02
Responsiveness	pria	36	3.4028	.5287	8.812E-02
	wanita	64	3.4922	.7251	9.063E-02
Assurance	pria	36	3.2817	.7586	.1264
	wanita	64	3.0379	.6481	8.101E-02
Emphaty	pria	36	3.0486	.7856	.1309
	wanita	64	3.5391	.7254	9.068E-02
Tangibles	pria	36	3.6481	.9919	.1653
	wanita	64	3.7135	.8053	.1007

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Reliability	Equal variances assumed	.702	.404
	Equal variances not assumed		
Responsiveness	Equal variances assumed	1.911	.170
	Equal variances not assumed		
Assurance	Equal variances assumed	2.029	.157
	Equal variances not assumed		
Emphaty	Equal variances assumed	.080	.778
	Equal variances not assumed		
Tangibles	Equal variances assumed	2.070	.153
	Equal variances not assumed		

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Reliability	Equal variances assumed	.888	98	.376	.1098
	Equal variances not assumed	.912	78.454	.365	.1098
Responsiveness	Equal variances assumed	-.649	98	.518	-8.9410E-02
	Equal variances not assumed	-.707	91.395	.481	-8.9410E-02
Assurance	Equal variances assumed	1.697	98	.093	.2438
	Equal variances not assumed	1.624	63.672	.109	.2438
Empathy	Equal variances assumed	-3.149	98	.002	-.4905
	Equal variances not assumed	-3.079	67.939	.003	-.4905
Tangibles	Equal variances assumed	-.358	98	.721	-6.5394E-02
	Equal variances not assumed	-.338	61.103	.737	-6.5394E-02

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Reliability	Equal variances assumed	.1236	-.1355	.3551
	Equal variances not assumed	.1204	-.1299	.3495
Responsiveness	Equal variances assumed	.1378	-.3630	.1841
	Equal variances not assumed	.1264	-.3405	.1617
Assurance	Equal variances assumed	.1437	-4.13E-02	.5289
	Equal variances not assumed	.1502	-5.62E-02	.5438
Emphaty	Equal variances assumed	.1557	-.7995	-.1814
	Equal variances not assumed	.1593	-.8083	-.1726
Tangibles	Equal variances assumed	.1826	-.4278	.2970
	Equal variances not assumed	.1935	-.4524	.3218

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	0 - 19 tahun	21	3.5119	.4435	9.679E-02
	20 - 45 tahun	36	3.4861	.6034	.1006
	46 - 65 tahun	29	3.2759	.4788	8.890E-02
	66 tahun keatas	14	3.2321	.8905	.2380
	Total	100	3.3950	.5927	5.927E-02
Responsiveness	0 - 19 tahun	21	3.2024	.5340	.1165
	20 - 45 tahun	36	3.4097	.6215	.1036
	46 - 65 tahun	29	3.7241	.6558	.1218
	66 tahun keatas	14	3.4286	.7992	.2136
	Total	100	3.4600	.6597	6.597E-02
Assurance	0 - 19 tahun	21	3.4422	.8329	.1817
	20 - 45 tahun	36	3.0556	.5848	9.747E-02
	46 - 65 tahun	29	3.1182	.7570	.1406
	66 tahun keatas	14	2.8469	.4568	.1221
	Total	100	3.1257	.6961	6.961E-02
Emphaty	0 - 19 tahun	21	3.5714	.8593	.1875
	20 - 45 tahun	36	3.2500	.6788	.1131
	46 - 65 tahun	29	3.4052	.8515	.1581
	66 tahun keatas	14	3.2500	.7596	.2030
	Total	100	3.3625	.7804	7.804E-02
Tangibles	0 - 19 tahun	21	3.5238	1.0142	.2213
	20 - 45 tahun	36	3.7963	.8666	.1444
	46 - 65 tahun	29	3.5517	.7882	.1464
	66 tahun keatas	14	3.9524	.8150	.2178
	Total	100	3.6900	.8726	8.726E-02

Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Reliability	0 - 19 tahun	3.3100	3.7138	2.50	4.25
	20 - 45 tahun	3.2820	3.6903	1.75	5.00
	46 - 65 tahun	3.0937	3.4580	2.50	4.00
	66 tahun keatas	2.7180	3.7463	1.75	4.75
	Total	3.2774	3.5126	1.75	5.00
Responsiveness	0 - 19 tahun	2.9593	3.4454	1.75	4.00
	20 - 45 tahun	3.1994	3.6200	1.75	4.75
	46 - 65 tahun	3.4747	3.9736	2.50	5.00
	66 tahun keatas	2.9671	3.8900	1.75	4.75
	Total	3.3291	3.5909	1.75	5.00
Assurance	0 - 19 tahun	3.0631	3.8213	2.00	4.86
	20 - 45 tahun	2.8577	3.2534	2.29	4.29
	46 - 65 tahun	2.8303	3.4062	2.14	5.00
	66 tahun keatas	2.5832	3.1107	2.29	4.00
	Total	2.9876	3.2638	2.00	5.00
Empathy	0 - 19 tahun	3.1803	3.9626	2.25	5.00
	20 - 45 tahun	3.0203	3.4797	2.25	5.00
	46 - 65 tahun	3.0813	3.7291	1.75	5.00
	66 tahun keatas	2.8114	3.6886	2.00	4.50
	Total	3.2076	3.5174	1.75	5.00
Tangibles	0 - 19 tahun	3.0622	3.9855	1.67	5.00
	20 - 45 tahun	3.5031	4.0895	1.67	5.00
	46 - 65 tahun	3.2519	3.8515	1.67	5.00
	66 tahun keatas	3.4818	4.4229	2.33	5.00
	Total	3.5168	3.8632	1.67	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	1.369	3	.456	1.311	.275
	Within Groups	33.404	96	.348		
	Total	34.773	99			
Responsiveness	Between Groups	3.522	3	1.174	2.848	.042
	Within Groups	39.568	96	.412		
	Total	43.090	99			
Assurance	Between Groups	3.370	3	1.123	2.418	.071
	Within Groups	44.601	96	.465		
	Total	47.971	99			
Empathy	Between Groups	1.602	3	.534	.874	.458
	Within Groups	58.695	96	.611		
	Total	60.297	99			
Tangibles	Between Groups	2.505	3	.835	1.100	.353
	Within Groups	72.885	96	.759		
	Total	75.390	99			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	SD	11	3.6818	.4622	.1394
	SLTP	20	3.4875	.5763	.1289
	SMU	29	3.1810	.6474	.1202
	Akademi	22	3.4091	.5953	.1269
	PT	18	3.4444	.5255	.1239
	Total	100	3.3950	.5927	5.927E-02
Responsiveness	SD	11	3.4091	.7523	.2268
	SLTP	20	3.4125	.4463	9.979E-02
	SMU	29	3.3276	.6127	.1138
	Akademi	22	3.7841	.7125	.1519
	PT	18	3.3611	.7437	.1753
	Total	100	3.4600	.6597	6.597E-02
Assurance	SD	11	3.1818	.9172	.2765
	SLTP	20	3.3929	.9034	.2020
	SMU	29	3.0296	.5511	.1023
	Akademi	22	3.0260	.5535	.1180
	PT	18	3.0714	.6468	.1525
	Total	100	3.1257	.6961	6.961E-02
Emphaty	SD	11	3.2045	.9409	.2837
	SLTP	20	3.4250	.7784	.1741
	SMU	29	3.3621	.6734	.1251
	Akademi	22	3.5114	.8109	.1729
	PT	18	3.2083	.8456	.1993
	Total	100	3.3625	.7804	7.804E-02
Tangibles	SD	11	3.9697	.7220	.2177
	SLTP	20	3.5500	1.0666	.2385
	SMU	29	3.6667	.8309	.1543
	Akademi	22	3.6667	.8034	.1713
	PT	18	3.7407	.9186	.2165
	Total	100	3.6900	.8726	8.726E-02

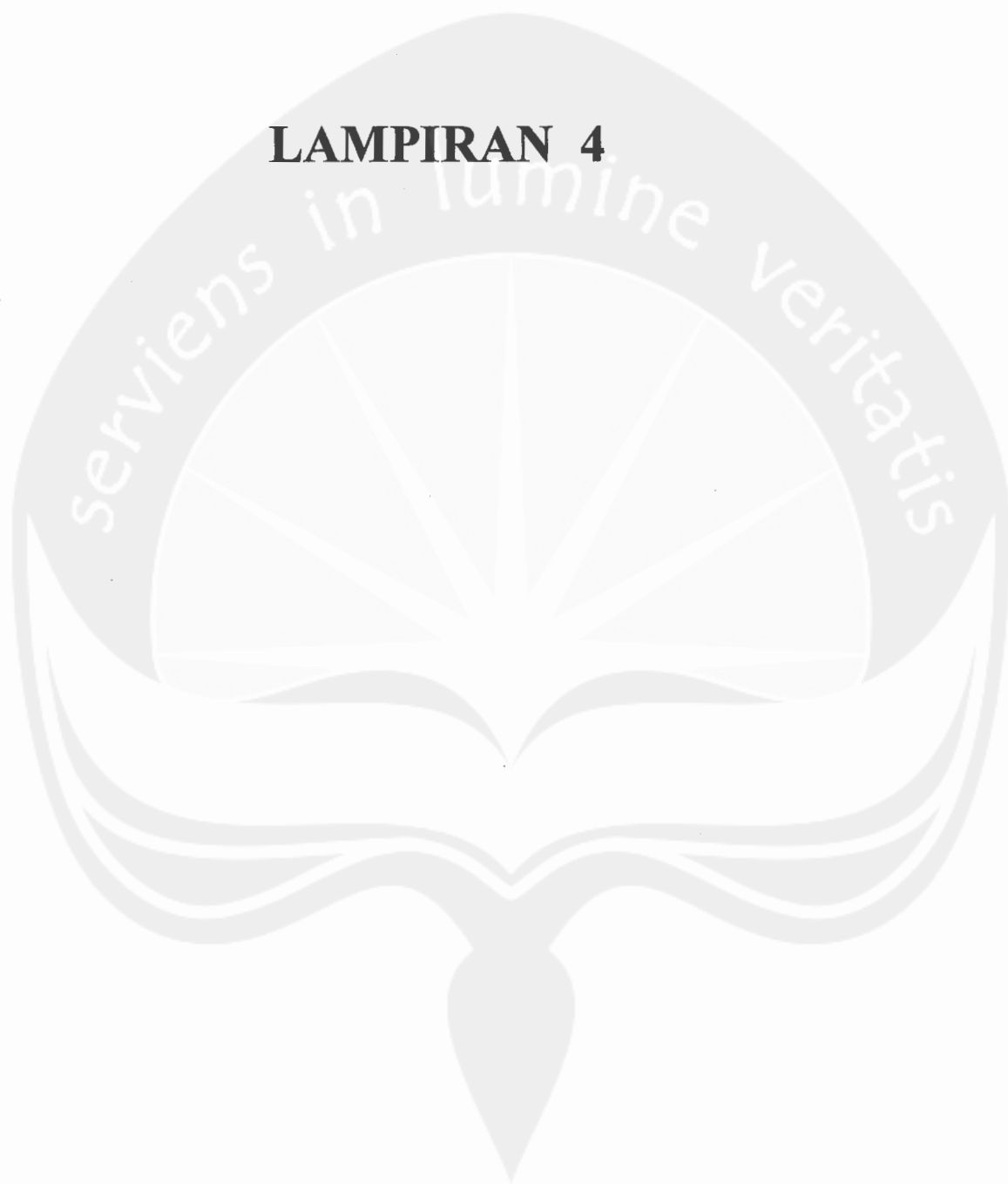
Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Reliability	SD	3.3713	3.9923	3.00	4.25
	SLTP	3.2178	3.7572	2.50	4.75
	SMU	2.9348	3.4273	1.75	4.25
	Akademi	3.1451	3.6731	2.50	5.00
	PT	3.1831	3.7058	2.50	4.00
	Total	3.2774	3.5126	1.75	5.00
Responsiveness	SD	2.9037	3.9145	1.75	4.75
	SLTP	3.2036	3.6214	2.50	4.00
	SMU	3.0945	3.5607	1.75	4.75
	Akademi	3.4682	4.1000	2.75	5.00
	PT	2.9913	3.7309	1.75	4.00
	Total	3.3291	3.5909	1.75	5.00
Assurance	SD	2.5657	3.7980	2.00	4.71
	SLTP	2.9701	3.8156	2.14	5.00
	SMU	2.8199	3.2392	2.29	4.57
	Akademi	2.7806	3.2714	2.29	4.14
	PT	2.7498	3.3931	2.14	4.43
	Total	2.9876	3.2638	2.00	5.00
Empathy	SD	2.5725	3.8366	2.25	5.00
	SLTP	3.0607	3.7893	2.50	5.00
	SMU	3.1059	3.6182	2.50	5.00
	Akademi	3.1518	3.8709	1.75	5.00
	PT	2.7878	3.6289	1.75	4.75
	Total	3.2076	3.5174	1.75	5.00
Tangibles	SD	3.4847	4.4547	2.67	4.67
	SLTP	3.0508	4.0492	1.67	5.00
	SMU	3.3506	3.9827	1.67	5.00
	Akademi	3.3104	4.0229	1.67	5.00
	PT	3.2839	4.1976	1.67	5.00
	Total	3.5168	3.8632	1.67	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	2.452	4	.613	1.802	.135
	Within Groups	32.320	95	.340		
	Total	34.772	99			
Responsiveness	Between Groups	3.069	4	.767	1.821	.131
	Within Groups	40.021	95	.421		
	Total	43.090	99			
Assurance	Between Groups	2.002	4	.500	1.034	.394
	Within Groups	45.969	95	.484		
	Total	47.971	99			
Empathy	Between Groups	1.268	4	.317	.510	.728
	Within Groups	59.029	95	.621		
	Total	60.297	99			
Tangibles	Between Groups	1.327	4	.332	.425	.790
	Within Groups	74.063	95	.780		
	Total	75.390	99			

LAMPIRAN 4



TABEL R 5%

N	R	N	R	N	R	N	R
1	,951	51	,179	101	,127	151	,104
2	,800	52	,177	102	,127	152	,104
3	,687	53	,175	103	,126	153	,103
4	,608	54	,174	104	,125	154	,103
5	,551	55	,172	105	,125	155	,103
6	,507	56	,171	106	,124	156	,102
7	,472	57	,169	107	,124	157	,102
8	,443	58	,168	108	,123	158	,102
9	,419	59	,166	109	,123	159	,102
10	,398	60	,165	110	,122	160	,101
11	,380	61	,164	111	,121	161	,101
12	,365	62	,162	112	,121	162	,101
13	,351	63	,161	113	,120	163	,100
14	,338	64	,160	114	,120	164	,100
15	,327	65	,159	115	,119	165	,100
16	,317	66	,157	116	,119	166	,099
17	,308	67	,156	117	,118	167	,099
18	,299	68	,155	118	,118	168	,099
19	,291	69	,154	119	,117	169	,098
20	,284	70	,153	120	,117	170	,098
21	,277	71	,152	121	,116	171	,098
22	,271	72	,151	122	,116	172	,098
23	,265	73	,150	123	,115	173	,097
24	,260	74	,149	124	,115	174	,097
25	,255	75	,148	125	,114	175	,097
26	,250	76	,147	126	,114	176	,097
27	,245	77	,146	127	,114	177	,096
28	,241	78	,145	128	,113	178	,096
29	,237	79	,144	129	,113	179	,096
30	,233	80	,143	130	,112	180	,095
31	,229	81	,142	131	,112	181	,095
32	,225	82	,141	132	,111	182	,095
33	,222	83	,140	133	,111	183	,095
34	,219	84	,140	134	,111	184	,094
35	,216	85	,139	135	,110	185	,094
36	,213	86	,138	136	,110	186	,094
37	,210	87	,137	137	,109	187	,094
38	,207	88	,136	138	,109	188	,093
39	,204	89	,136	139	,109	189	,093
40	,202	90	,135	140	,108	190	,093
41	,199	91	,134	141	,108	191	,093
42	,197	92	,133	142	,107	192	,092
43	,195	93	,133	143	,107	193	,092
44	,192	94	,132	144	,107	194	,092
45	,190	95	,131	145	,106	195	,092
46	,188	96	,131	146	,106	196	,091
47	,186	97	,130	147	,106	197	,091
48	,184	98	,129	148	,105	198	,091
49	,182	99	,129	149	,105	199	,091
50	,181	100	,128	150	,105	200	,091

TABEL DISTRIBUSI T

df	5%	2,5%	df	5%	2,5%	df	5%	2,5%	df	5%	2,5%
1	6,31	12,71	51	1,68	2,01	101	1,66	1,98	151	1,66	1,98
2	2,92	4,30	52	1,67	2,01	102	1,66	1,98	152	1,65	1,98
3	2,35	3,18	53	1,67	2,01	103	1,66	1,98	153	1,65	1,98
4	2,13	2,78	54	1,67	2,00	104	1,66	1,98	154	1,65	1,98
5	2,02	2,57	55	1,67	2,00	105	1,66	1,98	155	1,65	1,98
6	1,94	2,45	56	1,67	2,00	106	1,66	1,98	156	1,65	1,98
7	1,89	2,36	57	1,67	2,00	107	1,66	1,98	157	1,65	1,98
8	1,86	2,31	58	1,67	2,00	108	1,66	1,98	158	1,65	1,98
9	1,83	2,26	59	1,67	2,00	109	1,66	1,98	159	1,65	1,97
10	1,81	2,23	60	1,67	2,00	110	1,66	1,98	160	1,65	1,97
11	1,80	2,20	61	1,67	2,00	111	1,66	1,98	161	1,65	1,97
12	1,78	2,18	62	1,67	2,00	112	1,66	1,98	162	1,65	1,97
13	1,77	2,16	63	1,67	2,00	113	1,66	1,98	163	1,65	1,97
14	1,76	2,14	64	1,67	2,00	114	1,66	1,98	164	1,65	1,97
15	1,75	2,13	65	1,67	2,00	115	1,66	1,98	165	1,65	1,97
16	1,75	2,12	66	1,67	2,00	116	1,66	1,98	166	1,65	1,97
17	1,74	2,11	67	1,67	2,00	117	1,66	1,98	167	1,65	1,97
18	1,73	2,10	68	1,67	2,00	118	1,66	1,98	168	1,65	1,97
19	1,73	2,09	69	1,67	1,99	119	1,66	1,98	169	1,65	1,97
20	1,72	2,09	70	1,67	1,99	120	1,66	1,98	170	1,65	1,97
21	1,72	2,08	71	1,67	1,99	121	1,66	1,98	171	1,65	1,97
22	1,72	2,07	72	1,67	1,99	122	1,66	1,98	172	1,65	1,97
23	1,71	2,07	73	1,67	1,99	123	1,66	1,98	173	1,65	1,97
24	1,71	2,06	74	1,67	1,99	124	1,66	1,98	174	1,65	1,97
25	1,71	2,06	75	1,67	1,99	125	1,66	1,98	175	1,65	1,97
26	1,71	2,06	76	1,67	1,99	126	1,66	1,98	176	1,65	1,97
27	1,70	2,05	77	1,66	1,99	127	1,66	1,98	177	1,65	1,97
28	1,70	2,05	78	1,66	1,99	128	1,66	1,98	178	1,65	1,97
29	1,70	2,05	79	1,66	1,99	129	1,66	1,98	179	1,65	1,97
30	1,70	2,04	80	1,66	1,99	130	1,66	1,98	180	1,65	1,97
31	1,70	2,04	81	1,66	1,99	131	1,66	1,98	181	1,65	1,97
32	1,69	2,04	82	1,66	1,99	132	1,66	1,98	182	1,65	1,97
33	1,69	2,03	83	1,66	1,99	133	1,66	1,98	183	1,65	1,97
34	1,69	2,03	84	1,66	1,99	134	1,66	1,98	184	1,65	1,97
35	1,69	2,03	85	1,66	1,99	135	1,66	1,98	185	1,65	1,97
36	1,69	2,03	86	1,66	1,99	136	1,66	1,98	186	1,65	1,97
37	1,69	2,03	87	1,66	1,99	137	1,66	1,98	187	1,65	1,97
38	1,69	2,02	88	1,66	1,99	138	1,66	1,98	188	1,65	1,97
39	1,68	2,02	89	1,66	1,99	139	1,66	1,98	189	1,65	1,97
40	1,68	2,02	90	1,66	1,99	140	1,66	1,98	190	1,65	1,97
41	1,68	2,02	91	1,66	1,99	141	1,66	1,98	191	1,65	1,97
42	1,68	2,02	92	1,66	1,99	142	1,66	1,98	192	1,65	1,97
43	1,68	2,02	93	1,66	1,99	143	1,66	1,98	193	1,65	1,97
44	1,68	2,02	94	1,66	1,99	144	1,66	1,98	194	1,65	1,97
45	1,68	2,01	95	1,66	1,99	145	1,66	1,98	195	1,65	1,97
46	1,68	2,01	96	1,66	1,98	146	1,66	1,98	196	1,65	1,97
47	1,68	2,01	97	1,66	1,98	147	1,66	1,98	197	1,65	1,97
48	1,68	2,01	98	1,66	1,98	148	1,66	1,98	198	1,65	1,97
49	1,68	2,01	99	1,66	1,98	149	1,66	1,98	199	1,65	1,97
50	1,68	2,01	100	1,66	1,98	150	1,66	1,98	200	1,65	1,97

TABEL DISTRIBUSI F 5%

df	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,03
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,03
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,03
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,03
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,03
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,03
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,03
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,03
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,03
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	2,03
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	2,03
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	2,03
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	2,03
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	2,03
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	2,03
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	2,03
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	2,03
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	2,03
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	2,03
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	2,03
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	2,03
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	2,03
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	2,03
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	2,03
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	2,03
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	2,03
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	2,03
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	2,03
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	2,03
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	2,03
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	2,03
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	2,03
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	2,03
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	2,03
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	2,03
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	2,03
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	2,03
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	2,03
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	2,03
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	2,03
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	2,03
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	2,03
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	2,03
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	2,03
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	2,03
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	2,03
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	2,03
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	2,03
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	2,03
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	2,03



KOPERASI SOPIR TRANSPORTASI SOLO (KOSTI SOLO)

BADAN HUKUM No. 12261 / BH / VI / X / 1994

Jl. Sumpah Pemuda No. 145 Mojosongo Surakarta Telp. (0271) 855908 - 856300 Fax. (0271) 855901

Surat Keterangan No.28/Mgt-KS/Pers/04/VI-04

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sunarto
Jabatan : Kasi Personalia
Alamat : Jl.Sumpah Pemuda No.145 Mojosongo
Surakarta

Dengan ini menerangkan bahwa ,

Nama : Aris Widiatmoko
N P M : 10864
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / manajemen
Universitas : ATMA JAYA “ JOGYAKARTA “

Telah mengadakan penelitian di KOSTI SOLO pada bulan April 2004
Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 25 Juni 2004

Manajemen Kosti Solo


Sunarto
Kasi Personalia

Arsip