

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini merupakan kesimpulan dari hasil analisis kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan jasa pada PT. Jakarta Land Manajemen yaitu hubungan kepuasan konsumen dengan sikap konsumen berdasarkan usia konsumen dan jenis kelamin. Selain itu diberikan pula beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan PT. Jakarta Land Manajemen.

5.1. Kesimpulan

1. Perbedaan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT. Jakarta Land Manajemen ditinjau dari jenis kelamin
 - a. Dari hasil analisis perbedaan antara jenis kelamin responden dengan bentuk nyata (*Tangibles*) yaitu penampilan nyata atau secara fisik suatu produk atau jasa. dari PT. Jakarta Land Manajemen dengan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari bentuk nyata, baik itu dilihat dari masalah kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, kondisi kamar mandi maupun kondisi AC ada pernyataan sikap yang berbeda dari konsumen atas dasar jenis kelamin.
 - b. Dari hasil analisis perbedaan antara jenis kelamin dengan keterandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa dari

keempat atribut yang diperbandingkan dari Keterandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh PT. Jakarta Land Manajemen dengan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

- c. Dari hasil analisis perbedaan antara jenis kelamin responden dengan daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu respon atau daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari ketiga atribut yang diperbandingkan dari bentuk nyata yaitu respon atau daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan jenis kelamin yang berbeda tidak terdapat perbedaan yang signifikan.
- d. Dari hasil analisis perbedaan antara jenis kelamin responden dengan jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas atau pengetahuan karyawan terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas atau pengetahuan karyawan terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan tidak terdapat perbedaan yang signifikan.
- e. Dari hasil analisis perbedaan antara jenis kelamin responden dengan kemampuan (*Empathy*) yaitu kemampuan memberikan perhatian secara

individual kepada pelanggan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari ketiga atribut yang diperbandingkan yaitu kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan yang ditawarkan oleh perusahaan tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

2. Perbedaan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT. Jakarta Land Manajemen ditinjau dari usia

- a. Hasil analisis perbedaan antara Usia responden dengan bentuk nyata (*Tangibles*) yaitu penampilan nyata atau secara fisik suatu produk atau jasa. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kebersihan alat-alat yang dipakai dan kondisi kamar mandi maupun kondisi AC ada pernyataan sikap yang berbeda dari konsumen atas dasar Usia.
- b. Hasil analisis perbedaan antara Usia dengan keterandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa dari ketiga atribut yang diperbandingkan dari Keterandalan *Reliability-1*, *Reliability-2* dan *Reliability-2* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh PT. Jakarta Land Manajemen dengan Usia tidak terdapat perbedaan yang signifikan.
- c. Hasil analisis perbedaan antara Usia responden dengan daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu respon atau daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan

tanggap. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari kedua atribut yang diperbandingkan dari bentuk nyata terdapat perbedaan yang signifikan.

- d. Hasil analisis perbedaan antara Usia responden dengan daya tanggap (*Assurance*) yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas atau pengetahuan karyawan terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari ketiga atribut yang diperbandingkan dari bentuk nyata yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas atau pengetahuan karyawan terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan terdapat perbedaan yang signifikan.
- e. Hasil analisis perbedaan antara Usia responden dengan kemampuan (*Empathy*) yaitu kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa dari ketiga atribut yang diperbandingkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

2. Implikasi Perusahaan

- a. Dilihat dari perbedaan jenis kelamin dalam bentuk nyata (*Tangibles*) menunjukkan bahwa ada perbedaan sikap antara jenis kelamin laki-laki dengan wanita, yang artinya responden laki-laki dalam menyikapi bentuk nyata dalam hal pelayanan (*service*) kurang begitu memperhatikan dibandingkan dengan wanita. Akan tetapi tidak seluruh laki-laki tidak peduli akan hal tersebut, sehingga untuk lebih baiknya agar pelayanan dalam hal bentuk nyata perlu untuk ditingkatkan, terutama dalam hal keserasian jumlah

jendela, kondisi kamar mandi maupun kondisi AC yang mendukung pelayanan bagi kenyamanan konsumen.

- b. Dari analisis perbedaan konsumen atas dasar usia dalam hal bentuk nyata menunjukkan bahwa antara usia muda dengan usia tua ada perbedaan. Adanya perbedaan tersebut berarti karakteristik usia sangat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap penampilan nyata. Agar hal tersebut dapat diterima oleh konsumen dari segi usia, maka selain peningkatan perbaikan dalam hal pelayanan dalam bentuk nyata juga memperhatikan akan selera konsumen dari segi usia yang berbeda.
- c. Dari hasil analisis perbedaan konsumen atas dasar usia dalam hal daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen menunjukkan adanya perbedaan konsumen. Hal ini mengingat akan karakteristik konsumen yang berbeda antara usia muda dengan usia tua, sehingga untuk memberikan pelayanan yang baik dalam masalah ini diharapkan agar karyawan dalam melayani konsumen dapat menyesuaikan atau memberikan pelayanan yang berbeda antara konsumen dengan usia muda dengan usia yang tua.
- d. Dari hasil analisis terhadap perbedaan konsumen atas dasar usia terhadap jaminan (*Assurance*). Adanya perbedaan ini berarti persepsi usia yang muda dengan usia terhadap karyawan akan kemampuan dan pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan berbeda. Untuk itu agar konsumen benar-benar mempunyai keyakinan akan hal tersebut, diharapkan agar karyawan meningkatkan kemampuan serta pengetahuan akan jasa yang ditawarkan perusahaan serta mampu memberikan kepercayaan akan kualitas jasa dari perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Khasali, Renal (2001), *Strategi Bisnis dan Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (1992), *Analisis Perencanaan Pemasaran, Implementasi dan Pengendalian*, Yogyakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto (2001), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salmeba Empat.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, (1996), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, ed. 8, Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Reddy (2003), *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saleh Samsubar (1995), *Statistik Non Parametrik*, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono, (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alabeta.
- Supranto, J., (1999), *Statistik Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Swastha, DH. Basu dan Handoko T. Hani, *Manajemen Pemasaran*, Liberty, Yogyakarta, 1994.
- Swasta, DH. Basu, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, Edisi IV, 1995.
- Tjiptono, Fandi (1996), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.



LAMPIRAN

piran 1a
 kripsi Responden Pada PT. Jakarta Land Manajemen

	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendapatan	Pendidikan
1	1	45	0	2-5	4
2	0	29	1	2-5	4
3	0	31	1	2-5	3
4	1	35	0	2-5	2
5	1	36	1	>5	2
6	0	39	0	2-5	3
7	1	50	1	2-5	4
8	0	34	1	2-5	2
9	1	36	1	>5	2
0	1	40	1	>5	4
1	0	41	1	>5	4
2	0	44	0	>5	4
3	1	55	1	2-5	4
4	0	39	0	2-5	4
5	1	41	1	2-5	4
6	0	45	1	>5	4
7	1	39	1	>5	4
8	1	28	1	>5	4
9	0	35	1	>5	4
0	1	37	1	>5	3
1	0	38	0	>5	3
2	1	36	1	2-5	4
3	0	41	0	2-5	3
4	1	40	1	>5	4
5	0	42	1	2-5	3
6	1	35	1	2-5	3
7	1	39	1	>5	3
8	1	38	1	2-5	4
9	1	34	0	2-5	4
0	0	36	1	2-5	3
1	0	43	1	>5	4
2	0	45	1	2-5	3
3	1	46	1	1-2	4
4	0	48	1	2-5	3
5	1	47	1	>5	3
6	0	45	1	2-5	4
7	1	49	1	2-5	3
8	0	48	0	2-5	3
9	1	46	1	2-5	2
0	0	47	1	>5	3
1	1	43	1	2-5	4
2	0	46	1	2-5	4
3	0	45	0	2-5	4
4	0	50	1	>5	3
5	0	51	1	2-5	4
6	1	40	1	2-5	4
7	0	42	0	2-5	4
8	0	41	1	1-2	3
9	0	39	1	1-2	3
0	0	41	1	1-2	4

1	0	57	1	1-2	3
2	0	56	1	2-5	4
3	1	59	0	2-5	3
4	1	58	1	2-5	3
5	1	56	1	2-5	3
6	0	57	0	2-5	4
7	1	58	0	2-5	4
8	0	43	1	2-5	3
9	1	41	0	2-5	4
0	0	43	1	2-5	3
1	1	47	0	2-5	4
2	0	58	1	1-2	3
3	1	53	1	2-5	3
4	0	42	1	2-5	4
5	1	44	1	2-5	3
6	0	43	1	1-2	3
7	0	41	1	2-5	2
8	0	45	1	2-5	3
9	1	43	1	2-5	4
0	1	45	0	1-2	4
1	0	44	1	2-5	3
2	0	41	0	2-5	3
3	0	40	1	1-2	4
4	0	40	1	2-5	3
5	0	53	1	2-5	4
6	1	51	1	1-2	3
7	0	52	1	2-5	3
8	1	53	1	2-5	3
9	0	38	0	2-5	4
0	0	47	0	1-2	4
1	0	40	1	2-5	3
2	0	42	0	2-5	4
3	0	42	0	1-2	3
4	0	43	0	2-5	4
5	0	45	1	2-5	3
6	1	45	1	2-5	3
7	0	46	1	1-2	4
8	1	45	1	2-5	3
9	0	46	1	2-5	3
0	1	48	1	2-5	2
1	0	50	1	2-5	3
2	1	40	1	2-5	4
3	1	39	1	2-5	4
4	0	44	0	2-5	4
5	1	43	1	2-5	3
6	1	44	0	2-5	4
7	1	46	1	2-5	3
8	0	48	0	2-5	2
9	0	38	0	2-5	3
0	1	37	0	2-5	4

rangan :

s kelamin :

Pria

Wanita

Status :

1 = Kawin

0 = Tidak kawin

mpiran 1b

waban Responden Terhadap 5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan

0	Ta1	Ta2	Ta3	Jml	Rel1	Rel2	Rel3	Jml	Res1	Res2	Jml
1	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	8
2	3	4	2	9	4	3	4	11	5	3	8
3	3	4	2	9	4	5	4	13	4	5	9
4	3	4	5	12	3	4	5	12	4	5	9
5	4	3	4	11	5	5	4	14	4	5	9
6	3	3	3	9	3	3	4	10	5	3	8
7	3	4	4	11	4	4	5	13	4	3	7
8	4	5	4	13	3	4	3	10	4	4	8
9	4	2	4	10	4	4	4	12	3	2	5
0	4	5	3	12	4	4	5	13	4	4	8
1	5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	9
2	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	8
3	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	6
4	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	6
5	3	2	4	9	4	3	4	11	3	2	5
6	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	6
7	2	2	3	7	2	3	3	8	3	2	5
8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
9	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	4
0	4	2	3	9	4	4	4	12	4	4	8
1	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	6
2	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	7
3	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	8
4	2	2	2	6	2	2	2	6	3	4	7
5	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	5
6	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	5
7	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	5
8	5	3	4	12	4	4	5	13	4	5	9
9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
0	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	6
1	4	3	4	11	4	3	4	11	3	2	5
2	3	2	2	7	2	2	1	5	2	4	6
3	4	4	4	12	4	4	5	13	4	2	6
4	3	3	4	10	2	4	3	9	3	3	6
5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	1	4
6	2	2	2	6	2	1	3	6	2	4	6
7	5	4	4	13	4	4	4	12	5	3	8
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	1	4
9	3	3	3	9	3	3	1	7	1	3	4
0	3	2	2	7	3	3	3	9	3	2	5
1	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	4
2	2	2	2	6	2	2	3	7	2	4	6
3	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	4	12	4	3	3	10	2	2	4
5	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	6
6	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	7
7	3	2	2	7	4	2	4	10	4	4	8
8	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	6
9	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	4
0	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8

51	2	1	2	5	3	2	1	6	2	2	4
52	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
53	2	1	1	4	2	3	2	7	1	2	3
54	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
55	2	2	3	7	2	3	3	8	3	2	5
56	5	4	5	14	4	4	3	11	4	4	8
57	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	6
58	5	3	4	12	4	4	5	13	4	5	9
59	3	3	4	10	2	4	3	9	3	3	6
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
61	2	2	2	6	2	1	3	6	2	4	6
62	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	5
63	4	4	4	12	4	3	4	11	2	3	5
64	3	2	2	7	2	1	1	4	2	3	5
65	3	2	2	7	4	2	4	10	4	4	8
66	3	2	1	6	1	2	1	4	3	1	4
67	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
68	4	5	5	14	4	3	3	10	3	3	6
69	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
70	3	2	2	7	4	2	4	10	4	4	8
71	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	7
72	5	3	4	12	5	4	4	13	4	4	8
73	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	7
74	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8
75	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	5
76	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	4
77	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	8
78	2	3	3	8	2	2	3	7	2	3	5
79	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4
80	2	3	3	8	3	3	3	9	4	4	8
81	3	3	2	8	2	2	2	6	2	3	5
82	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
83	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	7
84	2	2	2	6	2	1	2	5	3	3	6
85	5	3	5	13	4	4	3	11	3	4	7
86	3	2	2	7	3	3	4	10	2	2	4
87	2	2	2	6	3	3	3	9	4	2	6
88	4	4	4	12	3	3	4	10	3	2	5
89	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	6
90	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	6
91	2	2	3	7	3	3	3	9	3	4	7
92	3	3	4	10	2	2	3	7	3	4	7
93	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
94	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	7
95	2	2	2	6	2	1	2	5	3	3	6
96	5	3	5	13	4	4	3	11	3	4	7
97	3	2	2	7	3	3	4	10	2	2	4
98	2	2	2	6	3	3	3	9	4	2	6
99	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	7
100	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8

aban Responden Terhadap 5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan

Ass1	Ass2	Ass3	Jml	Emp1	Emp2	Emp3	Jml
4	3	4	11	4	3	3	10
4	3	2	9	3	4	5	12
3	4	3	10	4	5	3	12
4	3	4	11	5	5	3	13
4	3	3	10	4	3	3	10
2	3	2	7	4	3	2	9
4	3	4	11	5	5	4	14
3	4	3	10	4	3	4	11
3	3	2	8	3	5	5	13
5	3	4	12	4	4	3	11
5	5	4	14	4	3	2	9
3	3	3	9	1	5	4	10
2	2	2	6	2	4	4	10
3	2	3	8	3	3	3	9
4	3	3	10	3	5	4	12
3	2	3	8	2	5	4	11
2	4	3	9	2	3	3	8
4	4	4	12	4	4	4	12
4	2	2	8	2	4	4	10
4	3	4	11	4	5	5	14
3	3	4	10	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	3	11
3	3	4	10	4	4	4	12
4	4	4	12	4	3	4	11
2	3	2	7	2	4	4	10
3	3	2	8	2	4	5	11
3	2	3	8	4	4	4	12
4	4	5	13	4	5	5	14
3	3	3	9	2	4	4	10
2	2	3	7	4	3	4	11
3	4	4	11	4	3	4	11
2	2	1	5	2	4	5	11
4	4	3	11	4	5	5	14
3	4	3	10	3	5	4	12
3	3	3	9	3	4	4	11
2	2	2	6	1	5	5	11
4	5	5	14	4	4	5	13
3	3	3	9	3	4	4	11
1	1	2	4	2	5	5	12
3	3	4	10	5	2	2	9
2	2	2	6	3	4	3	10
2	2	2	6	2	4	4	10
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	4	10	4	2	2	8
3	3	4	10	5	4	4	13
3	3	4	10	4	5	5	14
3	4	3	10	4	4	2	10
3	3	4	10	4	5	5	14
2	2	3	7	3	4	4	11
4	4	4	12	4	4	4	12

2	2	2	6	2	5	5	12
3	3	3	9	3	5	5	13
2	2	3	7	3	5	5	13
3	3	3	9	3	4	3	10
2	4	3	9	2	4	3	9
3	5	5	13	4	4	5	13
4	5	4	13	4	4	4	12
4	4	5	13	4	2	2	8
3	4	3	10	3	3	3	9
4	4	4	12	4	5	5	14
2	2	2	6	1	5	3	9
2	2	3	7	2	4	5	11
3	3	4	10	4	4	4	12
3	2	2	7	1	5	5	11
3	4	3	10	4	4	3	11
2	2	2	6	2	5	5	12
3	4	3	10	3	5	5	13
5	4	3	12	3	5	5	13
1	3	3	7	3	5	5	13
3	4	3	10	4	3	3	10
3	3	4	10	4	5	4	13
4	3	5	12	4	5	4	13
3	3	4	10	3	4	4	11
4	4	4	12	4	5	3	12
2	2	2	6	2	4	5	11
2	2	3	7	2	4	4	10
3	3	4	10	4	3	4	11
2	5	3	10	3	5	5	13
2	2	2	6	2	4	4	10
3	2	2	7	2	4	3	9
3	3	3	9	2	4	3	9
3	4	3	10	3	5	4	12
4	4	4	12	3	3	3	9
2	1	2	5	2	5	3	10
4	3	3	10	3	4	5	12
3	3	3	9	4	3	4	11
2	2	3	7	2	4	3	9
3	3	4	10	4	4	4	12
3	4	4	11	4	5	4	13
5	5	4	14	3	5	5	13
3	2	3	8	2	2	2	6
4	3	3	10	3	4	4	11
3	3	3	9	3	4	4	11
4	4	4	12	4	3	4	11
2	3	2	7	2	4	4	10
3	3	2	8	2	4	5	11
3	2	3	8	4	4	4	12
4	3	3	10	3	4	5	12
3	5	4	12	4	4	5	13
3	4	3	10	4	3	5	12



11c

an rata-rata kepuasan konsumen atas dasar 5 dimensi pelayanan jasa

gibles	Rata-2	Reliability	Rata-2	Responsivenes	Rata-2	Assurance	Rata-2	Emphaty	Rata-2
10	3	11	4	8	3	11	4	10	3
9	2	11	4	8	3	9	3	12	4
9	2	13	4	9	3	10	3	12	4
12	3	12	4	9	3	11	4	13	4
11	3	14	5	9	3	10	3	10	3
9	2	10	3	8	3	7	2	9	3
11	3	13	4	7	2	11	4	14	5
13	3	10	3	8	3	10	3	11	4
10	3	12	4	5	2	8	3	13	4
12	3	13	4	8	3	12	4	11	4
14	4	13	4	9	3	14	5	9	3
12	3	10	3	8	3	9	3	10	3
9	2	8	3	6	2	6	2	10	3
8	2	8	3	6	2	8	3	9	3
9	2	11	4	5	2	10	3	12	4
12	3	10	3	6	2	8	3	11	4
7	2	8	3	5	2	9	3	8	3
12	3	12	4	8	3	12	4	12	4
5	1	6	2	4	1	8	3	10	3
9	2	12	4	8	3	11	4	14	5
8	2	9	3	6	2	10	3	12	4
10	3	12	4	7	2	12	4	11	4
10	3	10	3	8	3	10	3	12	4
6	2	6	2	7	2	12	4	11	4
8	2	7	2	5	2	7	2	10	3
9	2	8	3	5	2	8	3	11	4
8	2	9	3	5	2	8	3	12	4
12	3	13	4	9	3	13	4	14	5
10	3	9	3	6	2	9	3	10	3
6	2	8	3	6	2	7	2	11	4
11	3	11	4	5	2	11	4	11	4
7	2	5	2	6	2	5	2	11	4
12	3	13	4	6	2	11	4	14	5
10	3	9	3	6	2	10	3	12	4
9	2	9	3	4	1	9	3	11	4
6	2	6	2	6	2	6	2	11	4
13	3	12	4	8	3	14	5	13	4
9	2	9	3	4	1	9	3	11	4
9	2	7	2	4	1	4	1	12	4
7	2	9	3	5	2	10	3	9	3
7	2	6	2	4	1	6	2	10	3
6	2	7	2	6	2	6	2	10	3
12	3	12	4	8	3	12	4	12	4
12	3	10	3	4	1	10	3	8	3
9	2	10	3	6	2	10	3	13	4
11	3	10	3	7	2	10	3	14	5
7	2	10	3	8	3	10	3	10	3
10	3	10	3	6	2	10	3	14	5
6	2	7	2	4	1	7	2	11	4
12	3	12	4	8	3	12	4	12	4

5	1	6	2	4	1	6	2	12	4
9	2	9	3	6	2	9	3	13	4
4	1	7	2	3	1	7	2	13	4
10	3	9	3	6	2	9	3	10	3
7	2	8	3	5	2	9	3	9	3
14	4	11	4	8	3	13	4	13	4
7	2	10	3	6	2	13	4	12	4
12	3	13	4	9	3	13	4	8	3
10	3	9	3	6	2	10	3	9	3
12	3	12	4	8	3	12	4	14	5
6	2	6	2	6	2	6	2	9	3
9	2	9	3	5	2	7	2	11	4
12	3	11	4	5	2	10	3	12	4
7	2	4	1	5	2	7	2	11	4
7	2	10	3	8	3	10	3	11	4
6	2	4	1	4	1	6	2	12	4
9	2	9	3	6	2	10	3	13	4
14	4	10	3	6	2	12	4	13	4
9	2	9	3	6	2	7	2	13	4
7	2	10	3	8	3	10	3	10	3
11	3	10	3	7	2	10	3	13	4
12	3	13	4	8	3	12	4	13	4
10	3	11	4	7	2	10	3	11	4
10	3	12	4	8	3	12	4	12	4
6	2	7	2	5	2	6	2	11	4
9	2	9	3	4	1	7	2	10	3
11	3	10	3	8	3	10	3	11	4
8	2	7	2	5	2	10	3	13	4
6	2	6	2	4	1	6	2	10	3
8	2	9	3	8	3	7	2	9	3
8	2	6	2	5	2	9	3	9	3
12	3	12	4	8	3	10	3	12	4
10	3	10	3	7	2	12	4	9	3
6	2	5	2	6	2	5	2	10	3
13	3	11	4	7	2	10	3	12	4
7	2	10	3	4	1	9	3	11	4
6	2	9	3	6	2	7	2	9	3
12	3	10	3	5	2	10	3	12	4
9	2	10	3	6	2	11	4	13	4
15	4	11	4	6	2	14	5	13	4
7	2	9	3	7	2	8	3	6	2
10	3	7	2	7	2	10	3	11	4
9	2	9	3	6	2	9	3	11	4
10	3	10	3	7	2	12	4	11	4
6	2	5	2	6	2	7	2	10	3
13	3	11	4	7	2	8	3	11	4
7	2	10	3	4	1	8	3	12	4
6	2	9	3	6	2	10	3	12	4
10	3	11	4	7	2	12	4	13	4
10	3	12	4	8	3	10	3	12	4

**Lampiran 1d :
Perhitungan Rata-rata Kepuasan Konsumen**

Frequency Table

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	51	51,0	51,0	54,0
	3,00	42	42,0	42,0	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	19	19,0	19,0	21,0
	3,00	47	47,0	47,0	68,0
	4,00	31	31,0	31,0	99,0
	5,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	14	14,0	14,0	14,0
	2,00	57	57,0	57,0	71,0
	3,00	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	23	23,0	23,0	24,0
	3,00	49	49,0	49,0	73,0
	4,00	24	24,0	24,0	97,0
	5,00	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	30	30,0	30,0	31,0
	4,00	62	62,0	62,0	93,0
	5,00	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 2 :
Frekuensi 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Frequency Table

Tangible-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	20	20,0	20,0	20,0
3,00	46	46,0	46,0	66,0
4,00	25	25,0	25,0	91,0
5,00	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tangible-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	3,0	3,0	3,0
2,00	30	30,0	30,0	33,0
3,00	40	40,0	40,0	73,0
4,00	22	22,0	22,0	95,0
5,00	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tangible-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	30	30,0	30,0	32,0
3,00	31	31,0	31,0	63,0
4,00	31	31,0	31,0	94,0
5,00	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Reliability-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	23	23,0	23,0	24,0
3,00	38	38,0	38,0	62,0
4,00	36	36,0	36,0	98,0
5,00	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Reliability-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	5,0	5,0	5,0
2,00	16	16,0	16,0	21,0
3,00	47	47,0	47,0	68,0
4,00	30	30,0	30,0	98,0
5,00	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Reliability-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	5,0	5,0	5,0
2,00	13	13,0	13,0	18,0
3,00	40	40,0	40,0	58,0
4,00	35	35,0	35,0	93,0
5,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Responsiveness-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	20	20,0	20,0	22,0
3,00	43	43,0	43,0	65,0
4,00	32	32,0	32,0	97,0
5,00	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Responsiveness-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	3,0	3,0	3,0
2,00	22	22,0	22,0	25,0
3,00	35	35,0	35,0	60,0
4,00	34	34,0	34,0	94,0
5,00	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Assurance-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	23	23,0	23,0	25,0
3,00	45	45,0	45,0	70,0
4,00	26	26,0	26,0	96,0
5,00	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Assurance-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	24	24,0	24,0	26,0
3,00	40	40,0	40,0	66,0
4,00	27	27,0	27,0	93,0
5,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Assurance-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	21	21,0	21,0	22,0
3,00	41	41,0	41,0	63,0
4,00	32	32,0	32,0	95,0
5,00	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Emphaty-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	4,0	4,0	4,0
2,00	24	24,0	24,0	28,0
3,00	25	25,0	25,0	53,0
4,00	43	43,0	43,0	96,0
5,00	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Emphaty-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,0	4,0	4,0
	3,00	17	17,0	17,0	21,0
	4,00	46	46,0	46,0	67,0
	5,00	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Emphaty-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	7,0	7,0	7,0
	3,00	21	21,0	21,0	28,0
	4,00	41	41,0	41,0	69,0
	5,00	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

iran 3
tungan Reliabilitas dan Validitas

** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
TA1	3.2300	.8745	100.0
TA2	2.9600	.9203	100.0
TA3	3.0900	.9650	100.0
REL1	3.1500	.8333	100.0
REL2	3.0800	.8608	100.0
REL3	3.2600	.9494	100.0
RES1	3.1400	.8411	100.0
RES2	3.1800	.9469	100.0
ASS1	3.0700	.8558	100.0
ASS2	3.1300	.9283	100.0
ASS3	3.1900	.8610	100.0
EMP1	3.1900	.9816	100.0
EMP2	4.0800	.8125	100.0
EMP3	3.9600	.8980	100.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	52.4300	84.8132	9.1194	14

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
49.2000	72.9495	.7430	.7338	.8921
49.4700	73.3021	.6768	.5741	.8942
49.3400	72.6307	.6841	.6231	.8938
49.2800	73.0319	.7784	.7150	.8913
49.3500	73.5025	.7161	.5809	.8931
49.1700	72.2839	.7203	.7030	.8925
49.2900	74.7332	.6445	.5492	.8956
49.2500	76.3510	.4572	.3174	.9020
49.3600	73.7479	.7030	.5307	.8936
49.3000	73.7071	.6427	.5581	.8954
49.2400	74.0428	.6768	.6739	.8944
49.2400	73.7600	.5984	.6734	.8970
48.3500	73.4722	.6214	.6524	.9152
48.4700	73.9385	.6563	.6577	.9179

Reliability Coefficients 14 items

Scale = .9035

Standardized item alpha = .9027

mpiran 4
rhitungan Chi Square

Tangibles * Jenis Kelamin Crosstabulation

ount

		Jenis Kelamin		Total
		.00	1.00	
Tangibles	7.00	1	1	2
	8.00	4	2	6
	9.00	7	3	10
	10.00	5	5	10
	11.00	2	1	3
	12.00	9	8	17
	13.00	6	7	13
	14.00	5	3	8
	15.00	5	6	11
	16.00	5	3	8
	17.00	4	3	7
	18.00		1	1
	19.00	3		3
	20.00		1	1
Total		56	44	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.640 ^a	13	.093
Likelihood Ratio	29.534	13	.013
Linear-by-Linear Association	.115	1	.427
N of Valid Cases	100		

a. 21 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

rosstabs

Reliability * Jenis Kelamin Crosstabulation

ount

		Jenis Kelamin		Total
		.00	1.00	
Reliability	2.00	13	7	20
	3.00	24	22	46
	4.00	14	11	25
	5.00	5	4	9
Total		56	44	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.931 ^a	3	.818
Likelihood Ratio	.944	3	.815
Linear-by-Linear Association	.188	1	.665
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.96.

Crosstabs

Responsiveness * Jenis Kelamin Crosstabulation

Count

		Jenis Kelamin		Total
		.00	1.00	
Responsiveness	1.00	2	1	3
	2.00	16	14	30
	3.00	21	19	40
	4.00	14	8	22
	5.00	3	2	5
Total		56	44	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.977 ^a	4	.913
Likelihood Ratio	.988	4	.912
Linear-by-Linear Association	.240	1	.624
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.32.

Crosstabs

Assurance * Jenis Kelamin Crosstabulation

ount

		Jenis Kelamin		Total
		.00	1.00	
Assurance	1.00	1	1	2
	2.00	20	10	30
	3.00	16	15	31
	4.00	16	15	31
	5.00	3	3	6
Total		56	44	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.986 ^a	4	.738
Likelihood Ratio	2.019	4	.732
Linear-by-Linear Association	1.107	1	.293
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .88.

Crosstabs

Empathy * Jenis Kelamin Crosstabulation

Count

		Jenis Kelamin		Total
		.00	1.00	
Empathy	1.00	1		1
	2.00	13	10	23
	3.00	22	16	38
	4.00	19	17	36
	5.00	1	1	2
Total		56	44	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.025 ^a	4	.906
Likelihood Ratio	1.398	4	.845
Linear-by-Linear Association	.337	1	.562
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

osstabs

Tangibles * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		28.00	29.00	31.00	34.00	35.00	36.00
Tangibles	7.00						
	8.00						
	9.00						1
	10.00					1	
	11.00						
	12.00					1	
	13.00			1			1
	14.00		1		1		1
	15.00						1
	16.00	1					
	17.00				1	1	
	18.00						
	19.00						
	20.00						
Total		1	1	1	2	3	4

Tangibles * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		37.00	38.00	39.00	40.00	41.00	42.00
Tangibles	7.00						
	8.00		1		1		
	9.00			2			
	10.00						2
	11.00		1	1			
	12.00			3	1		2
	13.00	1			1	4	
	14.00		1		1	1	
	15.00	1			2		1
	16.00				1	1	
	17.00		1			1	
	18.00						
	19.00					1	
	20.00						
Total		2	4	6	7	8	5

Tangibles * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		43.00	44.00	45.00	46.00	47.00	48.00
Tangibles	7.00						
	8.00	3					
	9.00			1	2	1	1
	10.00	1		2	1	1	
	11.00		1				
	12.00	1	1	1		2	1
	13.00			1	2		1
	14.00						
	15.00	1	1	1			
	16.00	1	1	2	1		
	17.00	1	1	1			
	18.00						
	19.00			1			
	20.00						1
Total		8	5	10	6	4	4

Tangibles * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	55.00
Tangibles	7.00						
	8.00					1	
	9.00		1				
	10.00					1	
	11.00						
	12.00			1			1
	13.00			1			
	14.00				1		
	15.00		2			1	
	16.00						
	17.00						
	18.00	1					
	19.00						
	20.00						
Total		1	3	2	1	3	1

Tangibles * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				Total
		56.00	57.00	58.00	59.00	
Tangibles	7.00		1		1	2
	8.00					6
	9.00	1				10
	10.00			1		10
	11.00					3
	12.00	1		1		17
	13.00					13
	14.00			1		8
	15.00					11
	16.00					8
	17.00					7
	18.00		1			1
	19.00					3
	20.00					1
Total		2	2	3	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	442.868 ^a	351	.001
Likelihood Ratio	234.298	351	1.000
Linear-by-Linear Association	2.888	1	.089
N of Valid Cases	100		

a. 392 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Crosstabs

Reliability * Usia Crosstabulation

Count

		Usia					
		28.00	29.00	31.00	34.00	35.00	36.00
Reliability	2.00					1	1
	3.00		1	1		2	1
	4.00	1			2		2
	5.00						
Total		1	1	1	2	3	4

Reliability * Usia Crosstabulation

Count

		Usia					
		37.00	38.00	39.00	40.00	41.00	42.00
Reliability	2.00		1	2	1		
	3.00		1	4	3	5	4
	4.00	2	1		3	1	1
	5.00		1			2	
Total		2	4	6	7	8	5

Reliability * Usia Crosstabulation

Count

		Usia					
		43.00	44.00	45.00	46.00	47.00	48.00
Reliability	2.00	2		1	2	2	1
	3.00	3	3	4	3	2	2
	4.00	2	1	4	1		
	5.00	1	1	1			1
Total		8	5	10	6	4	4

Reliability * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	55.00
Reliability	2.00		1			2	
	3.00		1	2			1
	4.00		1		1	1	
	5.00	1					
Total		1	3	2	1	3	1

Reliability * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				Total
		56.00	57.00	58.00	59.00	
Reliability	2.00	1	1		1	20
	3.00	1		2		46
	4.00			1		25
	5.00		1			9
Total		2	2	3	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	80.293 ^a	81	.501
Likelihood Ratio	83.860	81	.392
Linear-by-Linear Association	1.248	1	.264
N of Valid Cases	100		

a. 112 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

Crosstabs

Responsiveness * Usia Crosstabulation

Count

		Usia				
		28.00	29.00	31.00	34.00	35.00
Responsiveness	1.00					1
	2.00					
	3.00				1	1
	4.00	1	1	1		1
	5.00				1	
Total		1	1	1	2	3

Responsiveness * Usia Crosstabulation

Count

		Usia				
		36.00	37.00	38.00	39.00	40.00
Responsiveness	1.00					
	2.00	2	1	1	3	1
	3.00	2	1	3	3	4
	4.00					1
	5.00					1
Total		4	2	4	6	7

Responsiveness * Usia Crosstabulation

Count

		Usia				
		41.00	42.00	43.00	44.00	45.00
Responsiveness	1.00					
	2.00	1	2	4	1	4
	3.00	5	1	3	1	2
	4.00	1	2	1	3	3
	5.00	1				1
Total		8	5	8	5	10

Responsiveness * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				
		46.00	47.00	48.00	49.00	50.00
Responsiveness	1.00					
	2.00	3	2	1		1
	3.00	2	2	2		
	4.00	1			1	2
	5.00			1		
Total		6	4	4	1	3

Responsiveness * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				
		51.00	52.00	53.00	55.00	56.00
Responsiveness	1.00					
	2.00			1		1
	3.00	2		1	1	1
	4.00		1	1		
	5.00					
Total		2	1	3	1	2

Responsiveness * Usia Crosstabulation

ount

		Usia			Total
		57.00	58.00	59.00	
Responsiveness	1.00	1		1	3
	2.00		1		30
	3.00		2		40
	4.00	1			22
	5.00				5
Total		2	3	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	130.369 ^a	108	.070
Likelihood Ratio	92.320	108	.859
Linear-by-Linear Association	1.711	1	.191
N of Valid Cases	100		

a. 140 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.



osstabs

Assurance * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		28.00	29.00	31.00	34.00	35.00	36.00
Assurance	1.00						
	2.00		1	1		1	1
	3.00				1	1	
	4.00	1			1		3
	5.00					1	
Total		1	1	1	2	3	4

Assurance * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		37.00	38.00	39.00	40.00	41.00	42.00
Assurance	1.00						
	2.00		2	2	2		3
	3.00	2	1	4	3	1	1
	4.00		1		2	7	1
	5.00						
Total		2	4	6	7	8	5

Assurance * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		43.00	44.00	45.00	46.00	47.00	48.00
Assurance	1.00	1					
	2.00	3	1	4	3	2	1
	3.00	1	1		2	2	1
	4.00	3	2	4	1		1
	5.00		1	2			1
Total		8	5	10	6	4	4

Assurance * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	55.00
Assurance	1.00						
	2.00					1	
	3.00		1	2	1	1	1
	4.00	1	2			1	
	5.00						
Total		1	3	2	1	3	1

Assurance * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				Total
		56.00	57.00	58.00	59.00	
Assurance	1.00				1	2
	2.00		1	1		30
	3.00	2		2		31
	4.00					31
	5.00		1			6
Total		2	2	3	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	142.431 ^a	108	.015
Likelihood Ratio	106.136	108	.533
Linear-by-Linear Association	.265	1	.607
N of Valid Cases	100		

a. 140 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

osstabs

Emphaty * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		28.00	29.00	31.00	34.00	35.00	36.00
Emphaty	1.00						
	2.00					1	1
	3.00				2	2	
	4.00	1	1	1			2
	5.00						1
Total		1	1	1	2	3	4

Emphaty * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		37.00	38.00	39.00	40.00	41.00	42.00
Emphaty	1.00						
	2.00		1	2	3	1	2
	3.00		1	4	1	3	1
	4.00	2	2		3	3	2
	5.00					1	
Total		2	4	6	7	8	5

Emphaty * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		43.00	44.00	45.00	46.00	47.00	48.00
Emphaty	1.00	1					
	2.00	3		2	1	1	1
	3.00	1	2	3	4	3	2
	4.00	3	3	5	1		1
	5.00						
Total		8	5	10	6	4	4

Emphaty * Usia Crosstabulation

ount

		Usia					
		49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	55.00
Emphaty	1.00						
	2.00					2	
	3.00		1	2			1
	4.00	1	2		1	1	
	5.00						
Total		1	3	2	1	3	1

Emphaty * Usia Crosstabulation

ount

		Usia				Total
		56.00	57.00	58.00	59.00	
Emphaty	1.00					1
	2.00	1			1	23
	3.00	1	1	3		38
	4.00		1			36
	5.00					2
Total		2	2	3	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	85.377 ^a	108	.947
Likelihood Ratio	82.948	108	.965
Linear-by-Linear Association	1.879	1	.170
N of Valid Cases	100		

a. 140 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

DAFTAR PERTANYAAN PENGANTAR

Dalam rangka penyusunan skripsi, kami selaku penyusun mohon kesediaan Saudara untuk berpartisipasi membantu dalam pengisian data ini. Dalam kesibukan Saudara pada saat ini, perkenankanlah kami mohon pengorbanan sedikit waktu Saudara untuk mengisi angket yang telah kami lampirkan. Angket ini semata-mata dimaksudkan untuk kegiatan ilmiah dan pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa PT. Jakarta Land Manajemen” di Gedung Metropolitan 1, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 29 Jakarta Pusat. Oleh karena itu kami mohon dengan rendah hati, sudilah kiranya Saudara mengisi dengan sejujur-jujurnya sesuai hati nurani Saudara semua dari pertanyaan yang kami ajukan. Jawaban yang Saudara berikan akan kami jamin kerahasiaannya.

Hormat Kami

(Peneliti)

Petunjuk mengisi daftar pertanyaan.

Untuk pertanyaan A isilah sesuai dengan keadaan anda dan pertanyaan B dan C pilihlah dari ke empat jawaban yang menurut anda benar.

A. Daftar Pribadi Anda

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia :
5. Status : Menikah Tidak menikah
6. Penghasilan : < 1 juta 1 – 2 juta
: 2-5 juta > 5 juta
7. Pendidikan : SD SLTP
 SLTA Perguruan Tinggi

B. Pertanyaan Kepuasan

Petunjuk : Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang menyangkut kepuasan yang anda rasakan setelah menikmati kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan memberi tanda silang pada tempat yang tersedia.

Keterangan :

- | | |
|---------------------------|-----|
| SS : Sangat setuju | = 5 |
| S : Setuju | = 4 |
| N : Netral | = 3 |
| TS : Tidak setuju | = 2 |
| STS : Sangat tidak setuju | = 1 |

Pertanyaan Tangibles	SS	S	N	TS	STS
1. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.					
2. Kondisi kamar mandi di tiap lantai baik					
3. Kondisi AC di tiap lantai baik					

Pertanyaan Reliability	SS	S	N	TS	STS
1. Pelayanan yang diberikan baik					
2. Konsumen merasa nyaman di tiap ruang					
3. Selama ini pelayanan jasa tidak mengecewakan konsumen					

Pertanyaan Responsiveness	SS	S	N	TS	STS
1. Setiap ada keluhan dari konsumen selalu dilayani dengan cepat.					
2. Selama ini karyawan bersedia membantu para pelanggan					

Pertanyaan Assurance	SS	S	N	TS	STS
1. Perusahaan dapat menanamkan rasa percaya kepada konsumen.					
2. Lingkungan ruangan yang digunakan terjamin kebersihannya.					
3. Karyawan selalu dapat melakukan pelayanan dengan baik.					

Pertanyaan Emphaty	SS	S	N	TS	STS
1. Perusahaan selalu memberikan perhatian secara khusus kepada konsumen.					
2. Karyawan akan beroperasi pada jam kerja yang tepat ditiap ruang.					
3. Perusahaan selalu memberikan perhatian terhadap setiap keluhan yang dirasakan pelanggan.					

