

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Analisis persentase

- a. Berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian pada TB. Jadi Bagelen Purworejo berjenis kelamin pria (85%).
- b. Berdasarkan usia. Mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berusia antara 25 sampai 35 tahun yaitu sebanyak 45 orang atau 45%.
- c. Berdasarkan pernah melakukan pembelian pada TB. Jadi Bagelen Purworejo. 100% responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini pernah melakukan pembelian pada TB. Jadi Bagelen Purworejo.
- d. Berdasarkan frekuensi pembelian pada TB. Jadi Bagelen Purworejo dalam tiga bulan terakhir. Mayoritas responden dalam penelitian ini melakukan pembelian sebanyak 2 – 5 kali dalam tiga bulan terakhir pada TB. Jadi Bagelen Purworejo.

## 2. Analisis Aritmatik Mean.

Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean terhadap dimensi kualitas pelayanan TB. Jadi Bagelen Purworejo dapat diketahui bahwa nilai rata-rata hitung penilaian konsumen pada dimensi *reliability* adalah sebesar 4,0800, *responsiveness* sebesar 3,7950, *assurance* sebesar 3,8675, *emphaty* sebesar 3,8500, dan *tangibles* sebesar 3,9680. Berdasarkan hasil analisis aritmatik mena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan TB. Jadi Bagelen Purworejo termasuk dalam kategori baik.

## 3. Analisis *One Sample T-test*

Hasil uji *One Sample T-test* dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* merupakan dimensi kualitas pelayanan TB. Jadi Bagelen yang paling baik menurut penilaian konsumen, dimensi selanjutnya adalah *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, dan yang terakhir adalah *assurance*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran kepada manajemen TB. Jadi Bagelen Purworejo sebagai berikut:

1. Manajemen TB. Jadi Bagelen Purworejo harus mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* dari TB. Jadi Bagelen yang selama ini dilakukan yang terdiri dari: armada angkutan yang mendukung dalam kegiatan pengiriman barang; stok barang yang tersedia dalam beberapa alternatif kualitas yang beraneka ragam; area parkir TB. Jadi Bagelen yang luas; kualitas barang yang dijual TB. Jadi Bagelen yang bagus; serta lokasi

TB. Jadi Bagelen yang strategis dan mudah dijangkau akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada TB. Jadi Bagelen. Hal ini dilakukan karena dimensi *tangibles* merupakan dimensi dari kualitas pelayanan TB. Jadi Bagelen yang memiliki penilaian paling baik menurut konsumen.

2. Manajemen TB. Jadi Bagelen harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*, karena penilaian konsumen pada dimensi kualitas pelayanan ini paling rendah dibandingkan dimensi yang lainnya. Manajemen TB. Jadi Bagelen harus dapat menumbuhkan rasa yakin kepada konsumen akan kualitas barang yang dijual TB. Jadi Bagelen; meningkatkan perilaku karyawan TB. Jadi Bagelen yang menimbulkan keyakinan konsumen akan kemampuan karyawan dalam bidangnya; meningkatkan pengetahuan karyawan untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dari konsumen, serta perilaku sopan karyawan TB. Jadi Bagelen dalam melayani konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R dan C. William Emory (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi kelima, Jilid 1 DAN 2, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Dajan, Anto(1991), *Pengantar Metode Statistik, Jilid II* , Jakarta, Penerbit LP3ES
- Hadi, Sutrisno (1991), *Statistik*, Jilid 2, Cetakan V, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Hair, Joseph F. Jr, Ralp E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black (2001), *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Acella A.H. Jilid I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, (1997), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Black Well (1997), *Marketing Management*, New York:Pretince-Hall International Ltd.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (1992), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Pertama, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2001), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 2, edidi ketuju, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml,V.A, dan Berry, L.L., (1988), SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol.64.
- Payne A, (1993), *The Essence of Servive Marketing*, New York:Pretince-Hall International Ltd.
- Schiffman and Kanuk, (1987), *Journal of Marketing* : A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, hal 670.
- Setia Atmaja, Lukas (1997), *Statistik Bisnis, Buku 2*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, (1985), *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Swastha, Basu Dharmesta dan Irawan, (1990), *Manajemen Pemasaran Modern*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Swastha, Basu Dharmesta dan Hani Handoko T, (1990), *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Swastha, Basu Dharmesta dan Hani Handoko T, (2000), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (1996), *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Zeithaml, VA. And M.J. Bitner (1996), *Service Marketing*, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.





**LAMPIRAN I**  
**KUESIONER**

## KUESIONER

### **I. DATA DEMOGRFI RESPONDEN**

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan kondisi Anda.

1. Jenis kelamin Anda :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Anda saat ini :

- a. Kurang dari 25 tahun
- b. 25 – 35 tahun
- c. 35 – 45 tahun
- d. 45 – 55 tahun
- e. Lebih dari 55 tahun

3. Apakah Anda pernah melakukan pembelian pada TB. Jadi Bagelen Purworejo

- a. Pernah
- b. Belum pernah

4. Berapa kali Anda melakukan pembelian bahan bangunan pada TB. Jadi Bagelen Purworejo dalam tiga bulan terakhir :

- a. 1 kali
- b. 2 – 5 kali
- c. 6 – 10 kali
- d. Lebih dari 10 kali

## II. PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LIMA DIMENSI KUALITAS

### PELAYANAN

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda *check* (√) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda mengenai kualitas pelayanan TB. Jadi Bagelen.

*Keterangan :*

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju;  
TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju.

A	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	CS	TS	STS
1	TB. Jadi Bagelen melakukan pengiriman barang pada waktu yang telah dijanjikan.					
2	Karyawan TB. Jadi Bagelen selalu membantu konsumen apabila mengalami masalah mengenai produk yang dibutuhkan.					
3	TB. Jadi Bagelen selalu melakukan pengiriman barang sampai ke alamat.					
4	TB. Jadi Bagelen memberikan pelayanan yang baik.					
5	TB. Jadi Bagelen bersedia mengantar barang pesanan apabila konsumen mengalami kesulitan dalam membawanya.					

B	Dimensi Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan TB. Jadi Bagelen memberikan penjelasan dengan terperinci pada saat memberikan pelayanan pada konsumen					
2	Karyawan TB. Jadi Bagelen memberi pelayanan dengan segera.					
3	Karyawan TB. Jadi Bagelen selalu siap membantu sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
4	Karyawan TB. Jadi Bagelen selalu menanggapi permintaan konsumen.					

C	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS	S	CS	TS	STS
1	Anda merasa yakin dengan kualitas barang yang ditawarkan TB. Jadi Bagelen.					
2	Perilaku karyawan TB. Jadi Bagelen menimbulkan keyakinan pada diri konsumen akan pengetahuannya mengenai kualitas barang yang dijual.					
3	Karyawan TB. Jadi Bagelen memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen.					
4	Karyawan TB. Jadi Bagelen selalu berlaku sopan terhadap konsumen.					



<b>D</b>	<b>Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
14	TB. Jadi Bagelen memberikan perhatian yang baik kepada konsumen.					
15	TB. Jadi Bagelen memberikan perhatian secara individu kepada konsumen.					
16	Karyawan TB. Jadi Bagelen memahami keperluan / kebutuhan spesifik konsumen.					
17	TB. Jadi Bagelen selalu memperhatikan kepentingan konsumen.					

<b>E</b>	<b>Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
18	TB. Jadi Bagelen memiliki armada angkutan yang mendukung dalam kegiatan pengiriman barang.					
19	TB. Jadi Bagelen memiliki stok barang dengan beberapa alternatif kualitas yang beraneka ragam.					
20	TB. Jadi Bagelen memiliki area parkir yang luas.					
21	Kualitas barang yang dijual TB. Jadi Bagelen bagus.					
22	Lokasi TB. Jadi Bagelen strategis dan mudah dijangkau.					



**LAMPIRAN II**  
**VALIDITAS & RELIABILITAS**

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20,3333	6,5057	2,5506	5

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELIA_1	16,3667	4,4471	,5091	,8877
RELIA_2	16,3000	4,0103	,7648	,8163
RELIA_3	16,0667	4,2713	,7857	,8145
RELIA_4	16,4667	4,2575	,7140	,8301
RELIA_5	16,1333	4,5333	,7115	,8337

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0                      N of Items = 5

Alpha = ,8653

## Responsiveness

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	15,2333	3,7713	1,9420	Variables
				4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RESPON_1	11,4333	2,2540	,7338	,8200
RESPON_2	11,4333	2,1851	,7877	,7985
RESPON_3	11,3667	2,2402	,7043	,8312
RESPON_4	11,4667	2,1885	,6429	,8603

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	4
Alpha =	,8648		

## Assurance

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	15,4667	5,0851	2,2550	Variables
				4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSUR_1	11,6667	3,1264	,8497	,8901
ASSUR_2	11,5667	3,0126	,8079	,8997
ASSUR_3	11,5667	2,8057	,7431	,9291
ASSUR_4	11,6000	2,8000	,8980	,8682

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0                      N of Items = 4  
Alpha = ,9204

## Emphaty

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15,4333	3,6333	1,9061	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPHA_1	11,6667	2,0920	,6347	,7566
EMPHA_2	11,6667	2,2989	,5869	,7785
EMPHA_3	11,5333	1,9126	,8045	,6689
EMPHA_4	11,4333	2,3920	,4936	,8203

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0                      N of Items = 4  
Alpha = ,8090

## Tangibles

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	19,0667	5,4989	2,3450	5

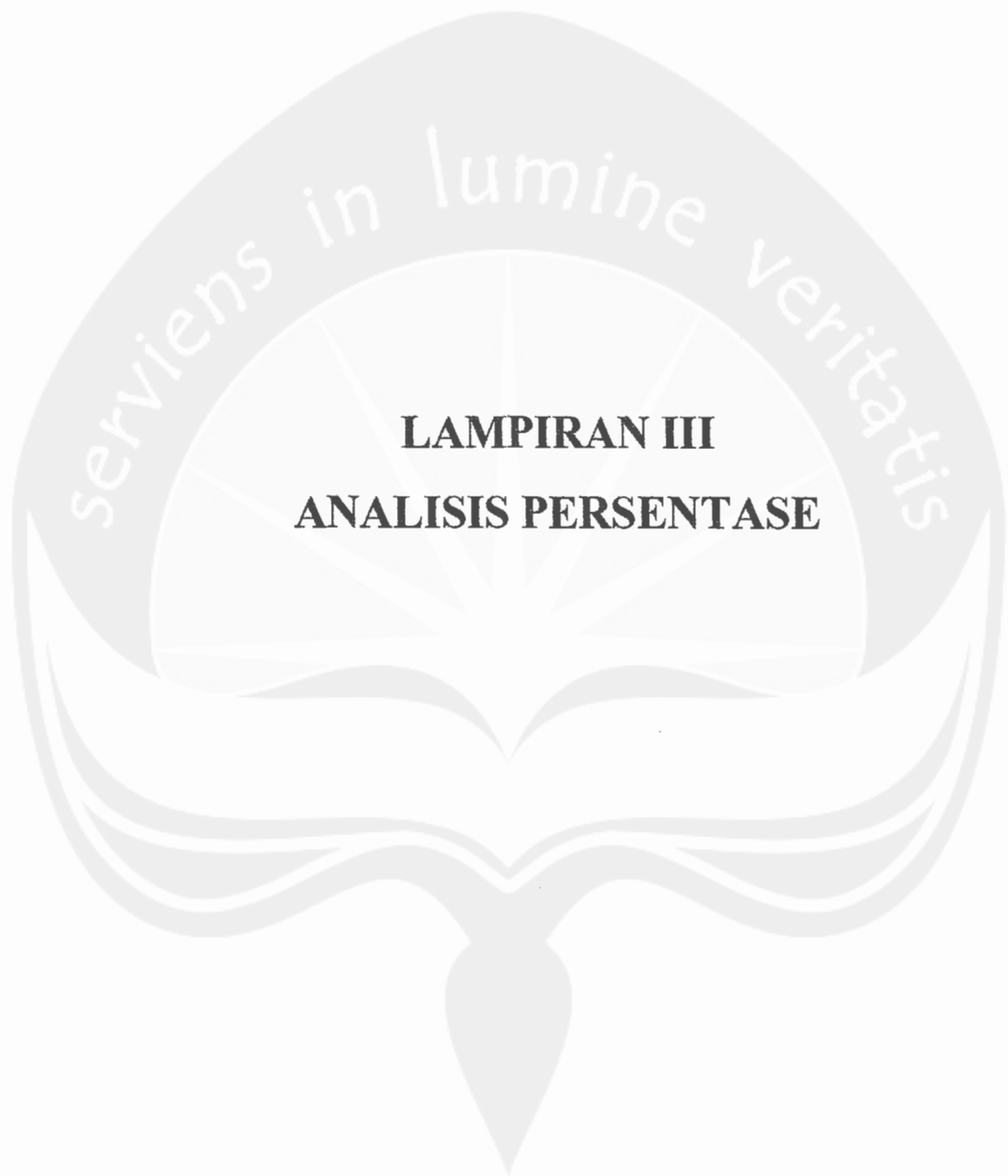
#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG_1	15,9333	3,1678	,7527	,8447
TANG_2	15,9667	3,3437	,8041	,8269
TANG_3	15,7667	3,7713	,8016	,8355
TANG_4	16,0667	3,5126	,7055	,8525
TANG_5	15,7333	4,3402	,5363	,8877

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0                      N of Items = 5

Alpha = ,8774



**LAMPIRAN III**  
**ANALISIS PERSENTASE**



## Frequency Table

### Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	85	85,0	85,0	85,0
Wanita	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Usia

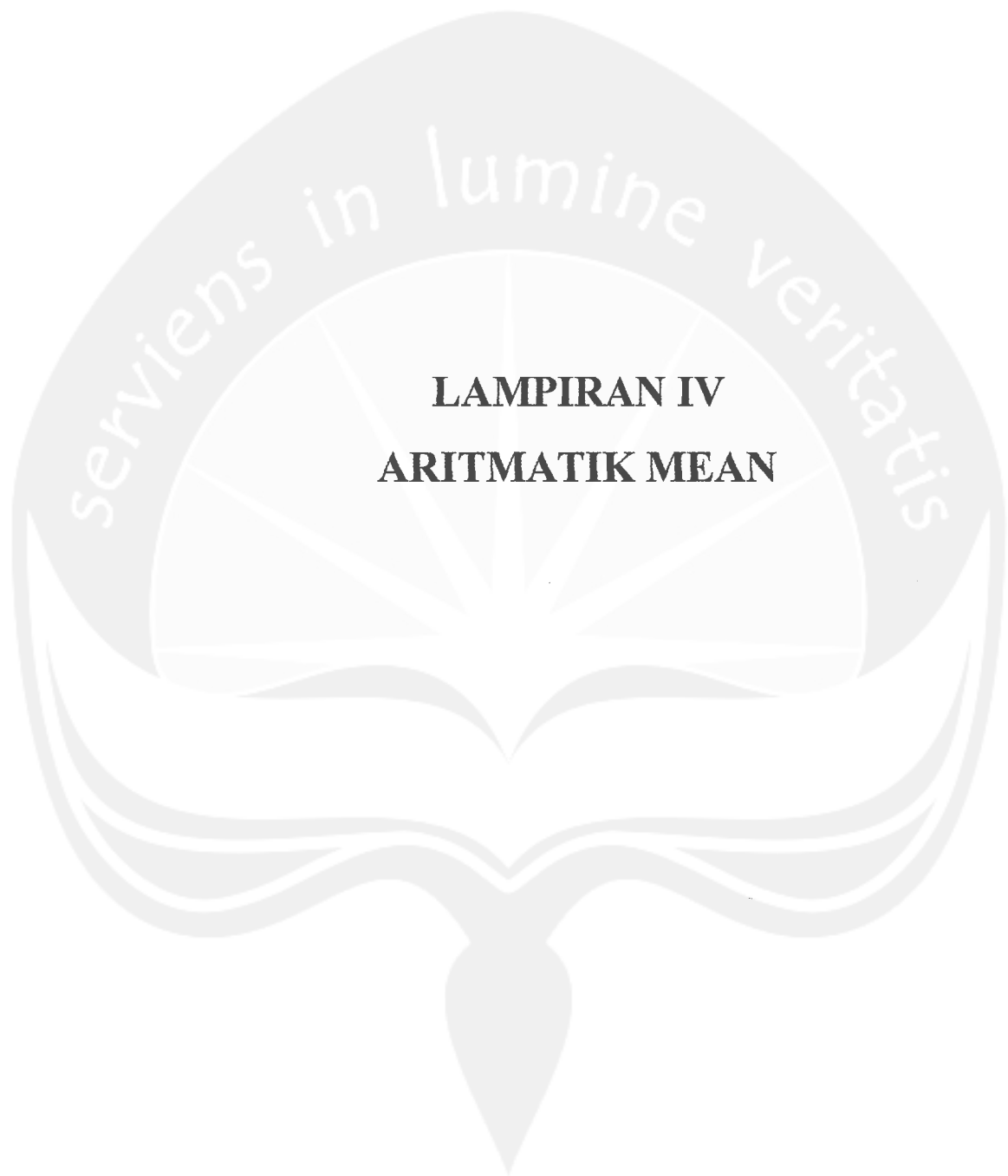
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 25 tahun	12	12,0	12,0	12,0
25 - 35 tahun	45	45,0	45,0	57,0
36 - 45 tahun	28	28,0	28,0	85,0
46 - 55 tahun	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Pernah melakukan pembelian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pernah	100	100,0	100,0	100,0

### Frekuensi pembelian dalam 3 bulan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	3	3,0	3,0	3,0
2 - 5 kali	53	53,0	53,0	56,0
6 - 10 kali	26	26,0	26,0	82,0
Lebih dari 10 kali	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

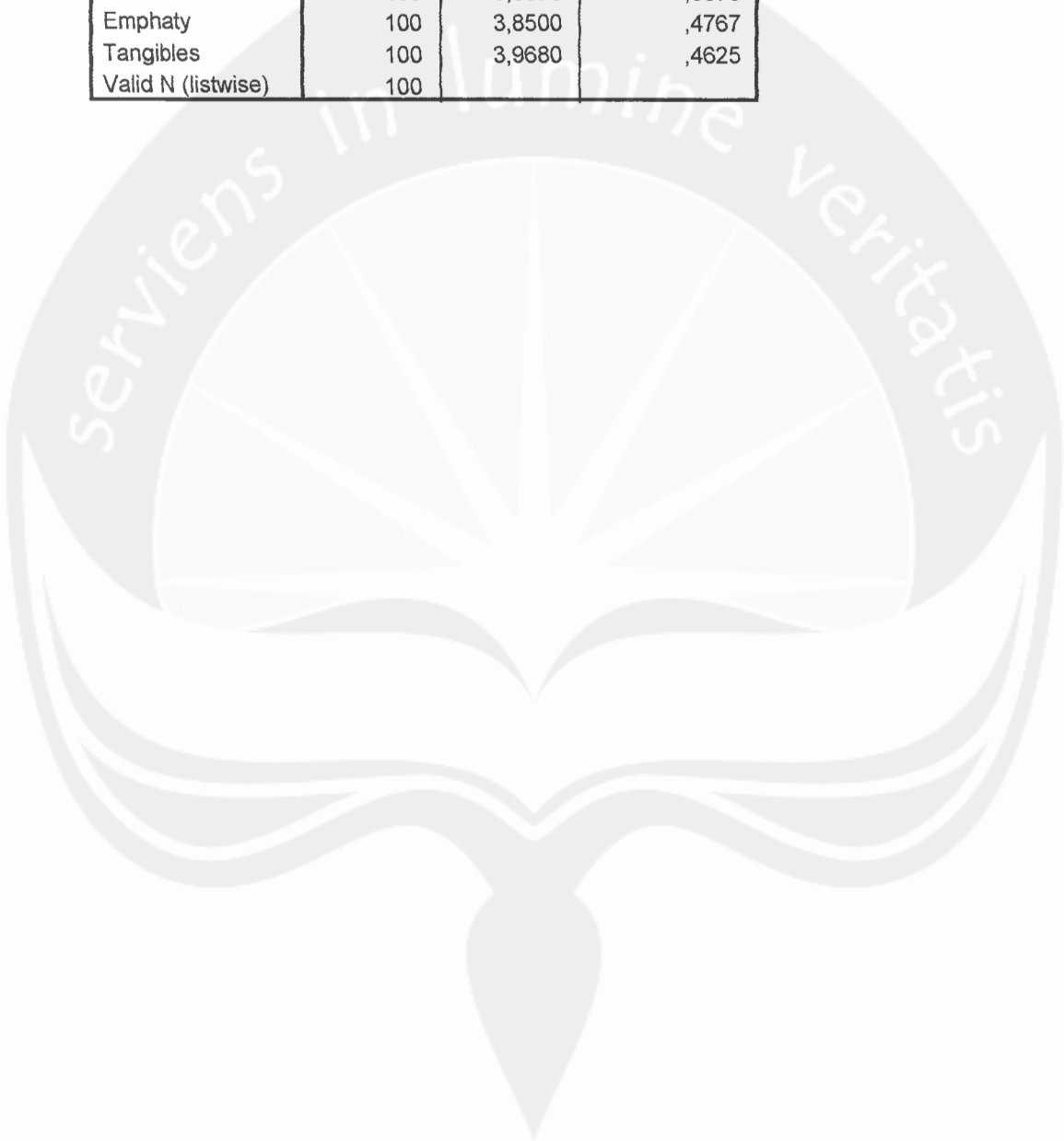


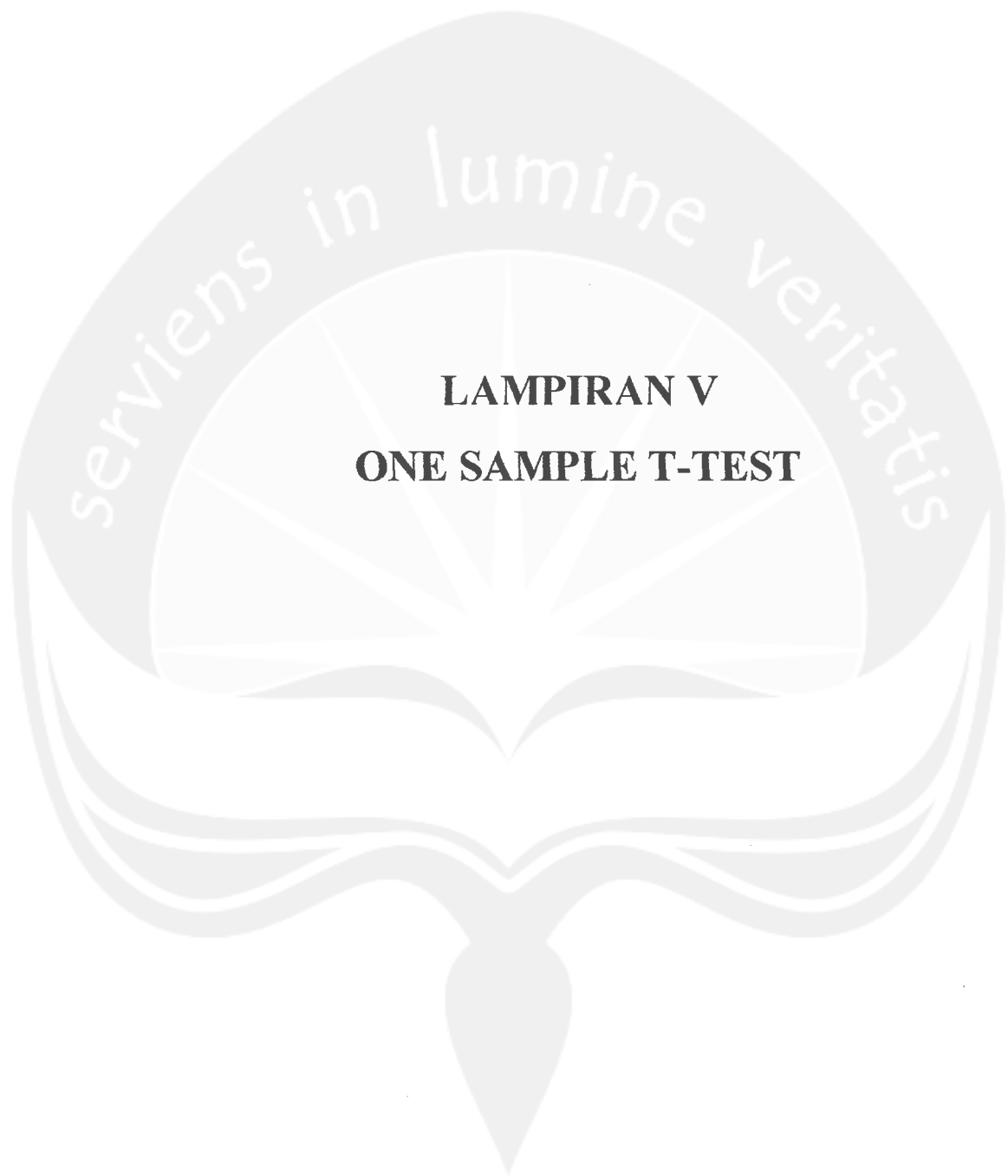
**LAMPIRAN IV**  
**ARITMATIK MEAN**

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Reliability	100	4,0800	,5172
Responsiveness	100	3,7950	,4706
Assurance	100	3,8675	,5679
Emphaty	100	3,8500	,4767
Tangibles	100	3,9680	,4625
Valid N (listwise)	100		





**LAMPIRAN V**  
**ONE SAMPLE T-TEST**

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	100	4,0800	,5172	5,172E-02
Responsiveness	100	3,7950	,4706	4,706E-02
Assurance	100	3,8675	,5679	5,679E-02
Emphaty	100	3,8500	,4767	4,767E-02
Tangibles	100	3,9680	,4625	4,625E-02

### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Reliability	20,882	99	,000	1,0800	,9774	1,1826
Responsiveness	16,894	99	,000	,7950	,7016	,8884
Assurance	15,275	99	,000	,8675	,7548	,9802
Emphaty	17,830	99	,000	,8500	,7554	,9446
Tangibles	20,929	99	,000	,9680	,8762	1,0598



**LAMPIRAN VI**  
**DATA JAWABAN RESPONDEN**

Case Summaries<sup>a</sup>

	Jenis kelamin	Usia	Pernah melakukan pembelian	Frekuensi pembelian dalam 3 bulan terakhir	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4
1	1	2	1	2	3	3	3	3
2	1	2	1	2	5	5	5	4
3	1	2	1	2	4	4	4	4
4	1	1	1	2	4	4	4	3
5	1	2	1	2	5	5	5	5
6	2	3	1	2	4	5	5	4
7	1	2	1	3	4	4	4	3
8	1	2	1	2	3	3	4	4
9	1	3	1	2	4	4	4	4
10	2	3	1	3	4	5	5	5
11	1	2	1	2	4	4	5	4
12	1	1	1	1	4	4	4	4
13	1	2	1	2	4	4	5	4
14	1	2	1	2	4	4	4	4
15	2	4	1	4	3	3	3	3
16	1	2	1	4	4	4	4	4
17	1	2	1	3	3	3	4	3
18	1	3	1	2	5	3	4	4
19	1	3	1	2	5	5	5	5
20	1	2	1	2	3	3	4	4
21	1	1	1	1	3	4	4	3
22	1	1	1	2	4	4	4	4
23	1	2	1	2	5	4	4	3
24	1	4	1	3	5	4	4	4
25	2	2	1	4	4	4	5	4
26	2	4	1	4	3	4	4	4
27	1	4	1	2	3	5	5	4
28	1	2	1	2	4	4	4	4
29	2	2	1	2	4	4	4	3
30	1	3	1	2	5	5	5	5
31	1	3	1	2	3	3	3	3
32	1	2	1	3	5	5	5	4
33	1	1	1	3	4	4	4	4
34	1	2	1	4	4	4	4	3
35	1	2	1	2	5	5	5	5
36	2	1	1	2	4	5	5	4
37	1	4	1	4	4	4	4	3
38	1	4	1	4	3	3	4	4
39	1	2	1	2	4	4	4	4
40	1	3	1	3	4	5	5	5
41	1	3	1	2	4	4	5	4
42	1	2	1	2	4	4	4	4
43	2	2	1	2	4	4	5	4
44	1	1	1	3	4	4	4	4
45	1	1	1	3	3	3	3	3
46	1	2	1	4	4	4	4	4
47	1	3	1	4	3	3	4	3
48	1	3	1	4	5	3	4	4
49	2	1	1	3	5	5	5	5
50	1	2	1	2	3	3	4	4
51	1	2	1	2	3	4	4	3
52	1	3	1	3	4	4	4	4
53	1	3	1	3	5	4	4	3

Case Summaries<sup>a</sup>

	Jenis kelamin	Usia	Pernah melakukan pembelian	Frekuensi pembelian dalam 3 bulan terakhir	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4
54	1	2	1	3	5	4	4	4
55	1	2	1	4	4	4	5	4
56	2	3	1	2	3	4	4	4
57	1	4	1	2	3	5	5	4
58	1	2	1	2	4	4	4	4
59	1	2	1	2	4	4	4	3
60	1	2	1	2	5	5	5	5
61	1	3	1	4	4	4	5	4
62	1	3	1	2	3	4	4	4
63	2	3	1	2	3	5	5	4
64	2	2	1	2	4	4	4	4
65	2	4	1	2	4	4	4	3
66	1	2	1	2	5	5	5	5
67	1	4	1	4	3	3	3	3
68	1	2	1	4	5	5	5	4
69	1	2	1	2	4	4	4	4
70	2	3	1	3	4	4	4	3
71	1	3	1	3	5	5	5	5
72	1	3	1	2	4	5	5	4
73	1	3	1	2	4	4	4	3
74	1	2	1	3	3	3	4	4
75	2	4	1	3	4	4	4	4
76	1	3	1	3	4	5	5	5
77	1	4	1	4	4	4	5	4
78	1	2	1	3	4	4	4	4
79	1	3	1	2	4	4	5	4
80	1	3	1	2	4	4	4	4
81	1	2	1	2	3	3	3	3
82	1	2	1	4	4	4	4	4
83	1	1	1	3	3	3	4	3
84	1	3	1	3	5	3	4	4
85	1	4	1	2	5	5	5	5
86	1	1	1	1	3	3	4	4
87	1	3	1	2	3	4	4	3
88	1	2	1	3	4	4	4	4
89	1	4	1	3	5	4	4	3
90	1	3	1	2	5	4	4	4
91	1	1	1	2	4	4	5	4
92	1	2	1	2	3	4	4	4
93	1	2	1	3	3	5	5	4
94	1	3	1	3	4	4	4	4
95	1	2	1	3	5	5	5	5
96	1	4	1	4	3	3	3	3
97	1	4	1	2	5	5	5	4
98	1	2	1	4	4	4	4	4
99	1	2	1	2	4	4	4	3
100	1	2	1	2	5	5	5	5



Case Summaries<sup>a</sup>

	RELIA 5	RESPON_ 1	RESPON_ 2	RESPON_ 3	RESPON_ 4	ASSUR_ 1	ASSUR_ 2	ASSUR_ 3
1	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	5	3	4	4
10	5	4	4	4	4	4	5	3
11	5	5	5	5	5	4	4	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	3	4	4	5
14	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	5	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	5
17	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	4	5	5	5	5
20	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	3
27	5	4	4	4	4	4	5	4
28	5	3	4	4	4	4	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	5	4	5
31	3	3	3	3	3	3	3	3
32	5	4	4	4	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	4	4	4
38	4	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	5	3	4	4
40	5	4	4	4	4	4	5	3
41	5	5	5	5	5	4	4	4
42	4	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	4	4	5
44	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	5	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	5
47	4	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	5	4	5	5	5	5
50	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries<sup>a</sup>

	RELIA 5	RESPON_1	RESPON_2	RESPON_3	RESPON_4	ASSUR_1	ASSUR_2	ASSUR_3
54	4	5	4	4	4	4	4	5
55	4	4	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	3
57	5	4	4	4	4	4	5	4
58	5	3	4	4	4	4	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	4	4	4	4	5	4	5
61	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	3
63	5	4	4	4	4	4	5	4
64	5	3	4	4	4	4	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	5	4	5
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	4	4	4	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	5	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	4
74	4	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	5	3	4	4
76	5	4	4	4	4	4	5	3
77	5	5	5	5	5	4	4	4
78	4	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	4	4	5
80	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	5	3	3	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	5
83	4	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	5	4	5	5	5	5
86	4	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	5	4	4	4	4	4	5
91	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	3
93	5	4	4	4	4	4	5	4
94	5	3	4	4	4	4	5	5
95	5	4	4	4	4	5	4	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3
97	5	4	4	4	3	3	3	3
98	4	4	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3
100	5	4	4	4	4	4	4	4

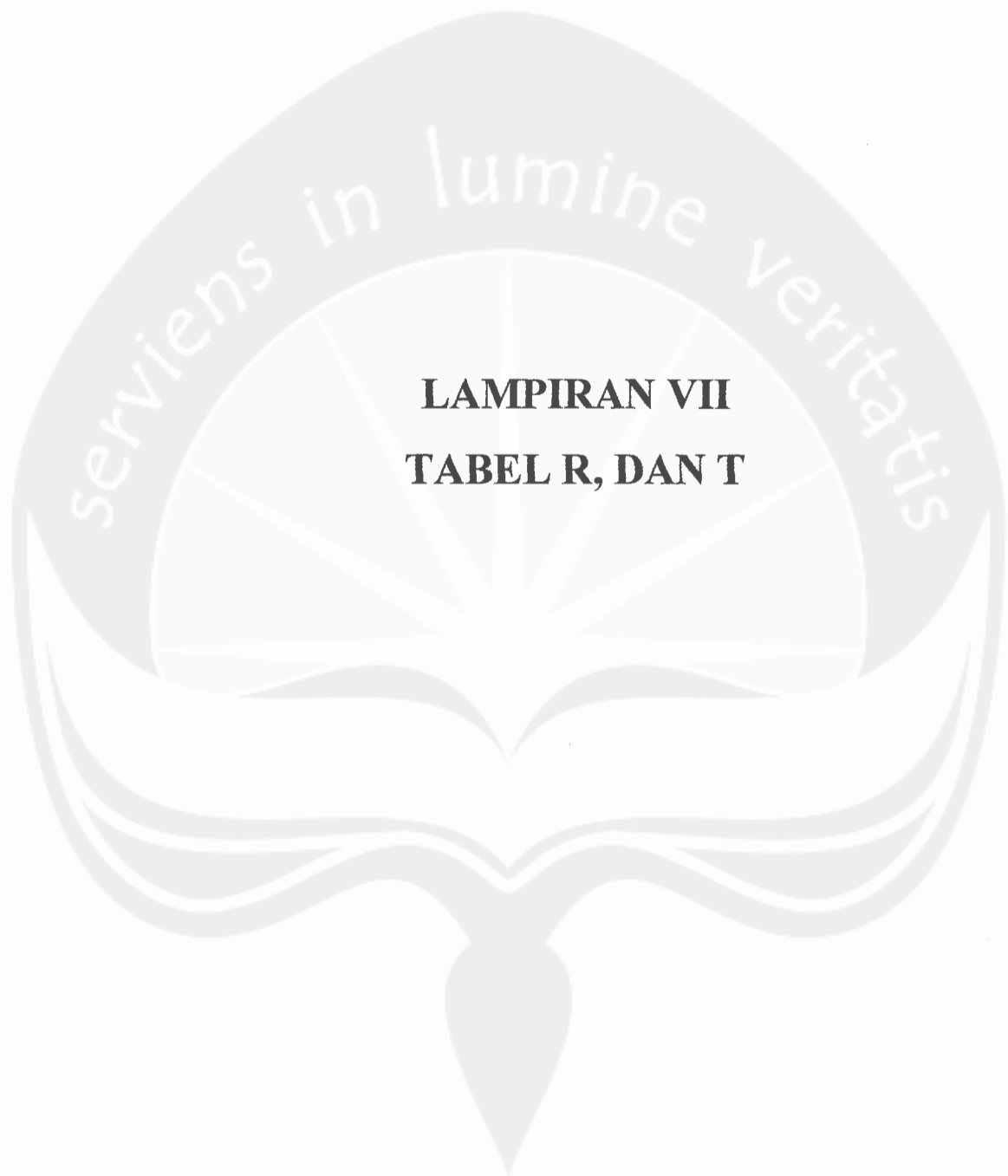
Case Summaries<sup>a</sup>

	ASSUR_ 4	EMPHA_ 1	EMPHA_ 2	EMPHA_ 3	EMPHA_ 4	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5
1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	5	4	4	3	4	2	3	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
16	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
17	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
25	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
28	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
29	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
30	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
32	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	5	4	4	3	4	2	3	4	4
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
45	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
46	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
47	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
49	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4

Case Summaries<sup>a</sup>

	ASSUR_ 4	EMPHA_ 1	EMPHA_ 2	EMPHA_ 3	EMPHA_ 4	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
57	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
58	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
59	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
60	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
61	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
62	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
63	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
64	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
65	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
66	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
67	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5
75	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	5	4	4	3	4	2	3	4	4
79	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
81	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
82	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
83	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
85	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
91	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
93	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
94	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
95	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
96	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
97	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

a. Limited to first 100 cases.



TABEL R 5%

N	R hitung	N	R hitung	N	R hitung	N	R hitung
1	,997	51	,271	101	,194	151	,159
2	,950	52	,268	102	,193	152	,158
3	,878	53	,266	103	,192	153	,158
4	,811	54	,263	104	,191	154	,157
5	,754	55	,261	105	,190	155	,157
6	,707	56	,259	106	,189	156	,156
7	,666	57	,256	107	,188	157	,156
8	,632	58	,254	108	,187	158	,155
9	,602	59	,252	109	,187	159	,155
10	,576	60	,250	110	,186	160	,154
11	,553	61	,248	111	,185	161	,154
12	,532	62	,246	112	,184	162	,153
13	,514	63	,244	113	,183	163	,153
14	,497	64	,242	114	,182	164	,152
15	,482	65	,240	115	,182	165	,152
16	,468	66	,239	116	,181	166	,151
17	,456	67	,237	117	,180	167	,151
18	,444	68	,235	118	,179	168	,151
19	,433	69	,234	119	,179	169	,150
20	,423	70	,232	120	,178	170	,150
21	,413	71	,230	121	,177	171	,149
22	,404	72	,229	122	,176	172	,149
23	,396	73	,227	123	,176	173	,148
24	,388	74	,226	124	,175	174	,148
25	,381	75	,224	125	,174	175	,148
26	,374	76	,223	126	,174	176	,147
27	,367	77	,221	127	,173	177	,147
28	,361	78	,220	128	,172	178	,146
29	,355	79	,219	129	,172	179	,146
30	,349	80	,217	130	,171	180	,146
31	,344	81	,216	131	,170	181	,145
32	,339	82	,215	132	,170	182	,145
33	,334	83	,213	133	,169	183	,144
34	,329	84	,212	134	,168	184	,144
35	,325	85	,211	135	,168	185	,144
36	,320	86	,210	136	,167	186	,143
37	,316	87	,208	137	,167	187	,143
38	,312	88	,207	138	,166	188	,142
39	,308	89	,206	139	,165	189	,142
40	,304	90	,205	140	,165	190	,142
41	,301	91	,204	141	,164	191	,141
42	,297	92	,203	142	,164	192	,141
43	,294	93	,202	143	,163	193	,141
44	,291	94	,201	144	,163	194	,140
45	,288	95	,200	145	,162	195	,140
46	,285	96	,199	146	,161	196	,139
47	,282	97	,198	147	,161	197	,139
48	,279	98	,197	148	,160	198	,139
49	,276	99	,196	149	,160	199	,138
50	,273	100	,195	150	,159	200	,138

TABEL DISTRIBUSI T

df	10%	5%	df	10%	5%	df	10%	5%	df	10%	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



**LAMPIRAN VIII**  
**SURAT KETERANGAN RISET**



Hal : Surat Keterangan

Purworejo, 4 Oktober 2004

### SURAT KETERANGAN

Dengan hormat,

Dengan ini TB. Jadi Bagelen, Purworejo:

Menyatakan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : **Priyo Dwiarso**

NPM : **98.03.10915**

Fakultas : **Ekonomi**

Program Studi : **Manajemen**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Telah melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi di TB. Jadi Kaecamatan Bagelen, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah, yang dilakukan mulai tanggal 1 Juli sampai dengan 30 Juli 2004.

Hormat kami,

**ROKO PRADI**  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**(Sudjadi)**