

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pemakai jasa Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, yang seluruhnya berjumlah 100 responden. Profil responden diketahui dengan menggunakan analisis persentase berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pengetahuan responden tentang pegawai / staf Bandar Udara.
2. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. ini dapat dilihat pada hasil print out (lampiran III) yang memperlihatkan bahwa $F_{hitung} 20.851 > F_{tabel} 2.31$, yang berarti ke 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan. Ini berarti hipotesis yang pertama (1) didukung.
3. Dari hasil analisis, bahwa 5 dimensi kualitas pelayanan secara individu mempengaruhi kepuasan konsumen. 5 dimensi kualitas tersebut yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (lampiran III). Dimana t_{hitung} untuk dimensi kualitas tangible (3.121), reliability (2.156), responsiveness (2.111), assurance (1.992), dan empathy (2.036) $> t_{tabel}$ (1.98). Dari kelima dimensi kualitas tersebut, dimensi kualitas tangible (variabel X_1)

merupakan dimensi kualitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari besarnya koefisien beta dari dimensi tangible (variabel X_1) = 0.271, dibandingkan variabel lainnya yaitu, dimensi reliability (variabel X_2) = 0.193, dimensi responsiveness (variabel X_3) = 0.177, dimensi assurance (variabel X_4) = 0.178, dimensi empathy (variabel X_5) = 0.183. Ini berarti hipotesis yang kedua (2) didukung.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Adapun saran-saran yang bisa penulis berikan adalah:

1. PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebaiknya terus berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanannya kepada konsumen agar kepuasan konsumen meningkat. Peningkatan kinerja tersebut meliputi atribut-atribut yang berada pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang ada. Dari 5 dimensi pelayanan tersebut dilihat fasilitas apa yang kurang memadai atau fasilitas mana yang perlu diperbaiki. Karena kelima dimensi pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap perkembangan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dimana yang akan datang.
2. Perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebaiknya lebih ditekankan pada dimensi tangible, karena dimensi kualitas pelayanan ini

memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan ini misalnya perbaikan vasilitas ruang tunggu, misalnya memperbaiki tempat duduk yang rusak, membuat kantin atau coffe shop lebih menarik dan menjaga kebersihan WC.

5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang didapat, penulis mencoba memberikan implikasi manajerial yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam melaksanakan stretegi pelayanannya agar dapat menciptakan kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan saat ini yang terpenting adalah meningkatkan sumber daya manusia misalnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kepada karyawan dan staf yang ada. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan ketrampilan dan menambah pengetahuan karyawan seiring dengan perkembangan jaman sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu sikap responsif serta keramahan karyawan perlu ditingkatkan kembali sehingga konsumen yang mengalami kesulitan-kesulitan saat menggunakan fasilitas Bandar Udara yang ada dapat segera diatasi.
2. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebaiknya PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

mempunyai komitmen tentang pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Adanya perbaikan secara terus-menerus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan sumber daya manusia. Dengan membuat tujuan yang ingin dicapai secara jelas serta dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawan maupun manajemen maka perlu adanya komunikasi yang baik antara kedua pihak ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Analisis Statistik Untuk Bisnis Dengan Regresi, Korelasi dan Nonparametrik*, Yogyakarta: BPFE, 1997.
- Engel, J. F., et al. (1990), *Consumer Behavior*, 6th ed. Chicago : The Dryden Press.
- Hadi, Sutrisno Prof. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan Basica*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Pt. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, A.B. Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, The Millenium Edition, Ptentice Hall Internasional, Indonesia.
- Keputusan Direksi PT (Persero) Angkasa Pura I. No. Kep. 112/OM.00/2004
Jakarta : PT.(Persero) Angkasa Pura I. (Mimeographed).
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta, PT. Salemba Empat, 2001
- McCarthy Jeromy E., Perreault D. William, JR., 1993, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 5, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman,A,Zeithaml,Berry,1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implicationsn for Future Research*, Vol. 49,p.41-50, Journal of Marketing.

- Parasuraman,A,Zeithaml,Berry,1988, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Vol. 52,p.35-48, Journal of marketing.
- Selayang Pandang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, PT.(Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, Yogyakarta, Januari 2002 (Mimeographed).
- Sugiyono, Dr. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakkan kelima. Bandung : CV. Alfabeta.
- Santoso, Singgih. (1999). *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Stanton J. William, Lamarta Y., 1985, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke VII, Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

Kepada Yth:

Bapak/Ibu, sdr/i

Konsumen Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta

Di - tempat

Dengan hormat,

Pada kesempatan ini perkenankanlah saya selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memohon kesediaan Bapak/Ibu, sdr (i) untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang peneliti susun untuk mendapatkan data yang akan peneliti gunakan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

Mohon kuesioner ini diisi dengan jujur (sesuai dengan keadaan yang sebenarnya) karena setiap jawaban atau respon yang bapak/Ibu, sdr (i) berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian saya.

Akhir kata, atas segala bantuan dan kerjasama bapak/Ibu, sdr (i), sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, Desember 2004

Hormat saya

Ruhut Theodora

Kuesioner

PETUNJUK :

BAGIAN I : keterangan mengenai identitas konsumen

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda silang (X) pada setiap pertanyaan berikut:

1. Jenis kelamin anda :
 - Pria
 - Wanita
2. Usia anda :
 - < 24 tahun
 - 25 – 34 tahun
 - 35 – 44 tahun
 - 45 – 54 tahun
 - > 55 tahun
3. Pekerjaan anda :
 - Pelajar / Mahasiswa
 - Pegawai Negeri / Swasta
 - Wiraswasta
 - Jika lainnya, sebutkan.....
4. Pendapatan / uang saku anda per bulan :
 - < Rp. 1.000.000,00
 - Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00
 - Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,00
 - > Rp. 2.000,000,00
5. Tahukah anda bahwa yang dimaksud dengan karyawan/staf Bandar Udara adalah cleaning service, bagian informasi, satpam, petugas ticketing (selain petugas counter ticket)
 - Ya
 - Tidak

Bagian II :

Berilah jawaban yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu, saudara/i, dengan memberikan tanda silang (X) pada setiap pertanyaan berikut:

I. Dimensi Tangibles (Aspek Fisik)

1. Perusahaan memiliki peralatan yang memadai untuk mendukung operasional Bandara
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Fasilitas Bandara memiliki daya tarik (ruang tunggu, kantin, coffee shop, WC)
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan dan staf Bandara berpakaian dan berpenampilan rapi
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Fasilitas yang ada nyaman untuk digunakan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

II. Dimensi Reliability (Keandalan)

1. Sewaktu perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka menepatinya
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

2. Sewaktu anda memiliki masalah, pihak Bandara bersikap simpatik dan mencarikan solusi
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Pihak Bandara dapat diandalkan / dipercaya (dalam penyampaian informasi ataupun dalam menyelesaikan masalah)
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Perusahaan memberikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
5. Pihak Bandara melakukan pemeriksaan tiket secara akurat
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

III. Dimensi responsiveness

1. Pihak Bandara memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Anda menerima jasa (layanan) yang segera/cepat, dan tepat dari karyawan dan staf Bandara
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

3. Karyawan dan staf Bandara selalu siap membantu anda
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Karyawan dan staf Bandara selalu siap melayani anda dengan baik
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

IV. Dimensi Assurance

1. Anda dapat mempercayai karyawan dan staf Bandara (dalam hal pelayanan) dan mempunyai kejujuran
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Anda merasa aman dalam melakukan transaksi dengan para karyawan dan staf Bandara
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan dan staf Bandara bersikap sopan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak setuju
4. Karyawan mendapat dukungan yang memadai dari institusinya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

V. Dimensi Emphaty

1. Pihak Bandara memberikan perhatian individual kepada anda
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Karyawan Bandara mengenal anda dengan baik
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan Bandara memenuhi kebutuhan anda dengan baik.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
5. Pihak Bandara berusaha menetapkan waktu berangkat dan sampai dengan tepat
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Bagian III :

Bagian ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di Bandar Udara PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia.

“Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Adisutjipto kepada Anda”:

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Netral
- Puas
- Sangat Puas

Variabel X₁ (Dimensi Tangible)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE
(ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	12,2800	4,6683	,6740	,7916
Q2	12,4400	3,9257	,7540	,7564
Q3	12,0700	5,6819	,6511	,8197
Q4	12,4400	4,3701	,6669	,7974

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 4

Alpha = ,8372

Variabel X₂ (Dimensi 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	19,9900	10,6767	3,2675	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	16,0500	6,7551	,6208	,8406
Q2	16,1000	6,3535	,7366	,8055
Q3	16,0700	6,8334	,7334	,8063
Q4	15,7100	8,3292	,5282	,8569
Q5	16,0300	7,1405	,7592	,8034

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 5

Alpha = ,8541

Variabel X₃ (Dimensi Responsiveness)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE
(ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	11,7600	5,7398	,6797	,8981
Q2	11,9600	4,6044	,7774	,8629
Q3	11,9600	4,5640	,8227	,8439
Q4	11,9300	4,6920	,8145	,8472

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 4

Alpha = ,8952

Variabel X₄ (Dimensi Assurance)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	11,8400	2,4590	,5618	,5526
Q2	11,8700	2,8011	,3923	,6608
Q3	11,7500	2,6540	,4638	,6170
Q4	11,9100	2,5070	,4473	,6300

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 4

Alpha = ,6821

Variabel X₅ (Dimensi Emphaty)

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

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	13,4400	8,0469	,6055	,7732
Q2	13,7800	7,6481	,6405	,7623
Q3	12,9400	8,2590	,6382	,7648
Q4	12,9100	8,0827	,6547	,7592
Q5	12,5700	8,6516	,4718	,8132

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 5

Alpha = ,8117

NILAI RATA - RATA VARIABEL X (5 Dimensi Kualitas)

No	Variabel X1					Variabel X2					Variabel X3					Variabel X4					Variabel X5						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Rata2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Rata2	Q1	Q2	Q3	Q4	Rata2	Q1	Q2	Q3	Q4	Rata2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Rata2
	1	3	3	4	4	3,5	3	5	4	5	3	4,0	4	4	3	4	3,8	4	3	5	4	4,0	2	2	4	4	2
2	3	3	3	3	3,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	2	3	3	4	3	3,0
3	3	3	3	3	3,0	4	4	5	3	4	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4,0	3	3	3	3	4	3,3
4	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	4	5	5	4,8	4	3	4	4	4	3,8
5	3	2	3	2	2,5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4	4	4	4	4,0	3	1	4	4	5	3,5
6	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	3	2	4	3	4	3,3
7	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
8	3	2	3	2	2,5	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,5
9	5	5	4	4	4,5	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
10	5	3	4	4	4,0	5	5	5	4	5	4,8	5	4	3	3	3,8	3	4	4	4	3,5	3	2	3	2	4	2,8
11	4	4	4	2	3,5	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	2	1	4	4	4	3,3
12	4	3	4	4	3,8	3	4	3	4		3,5	4	4	4	4	4,0	3	4	4	4	3,8	4	3	4	4	4	3,8
13	5	4	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4,0
14	5	4	4	4	4,3	4	5	4	4	5	4,4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	3,8	3	3	4	3	5	3,8
15	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4	2	4	4	5	3,8
16	4	5	5	4	4,5	4	3	4	5	3	3,8	4	4	4	4	4,0	4	4	4	3	3,8	2	2	4	3	4	3,3
17	4	4	4	4	4,0	4	3	3	4	3	3,4	4	4	4	3	3,5	3	4	4	4	3,5	4	5	4	5	4	4,5
18	2	2	4	2	2,5	4	2	3	4	3	3,2	4	3	3	3,3	3,3	4	4	4	4	3,8	3	3	2	2	2	2,3
19	5	4	5	4	4,5	5	5	4	4	5	4,6	4	5	4	4	4,3	4	4	4	5	4,3	4	3	4	4	4	3,8
20	5	5	5	5	5,0	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	3	4	4	5	4,3	1	3	3	5	5	4,0
21	4	3	4	3	3,5	2	3	3	5	4	3,4	4	4	4	3	3,8	3	4	3	4	3,0	3	1	3	3	4	2,8
22	4	4	4	4	4,0	4	3	4	4	3	3,6	4	3	3	3,3	3,3	4	4	4	4	4,0	3	3	4	3	4	3,5
23	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	1	1	1	1	5	2,0
24	4	2	4	3	3,3	3	4	4	4	3	3,6	4	4	2	2	3,0	4	3	4	4	3,8	3	3	3	3	3	3,0
25	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	5	4,8
26	5	4	4	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4	3	4	3	5	3,8
27	4	4	4	3	3,8	3	3	4	5	3	3,6	4	4	4	3	3,8	3	3	3	5	3,5	3	2	4	4	2	3,0
28	4	2	4	2	3,0	2	2	4	4	3	3,0	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4,0	2	2	2	2	2	2,0
29	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4	4,6	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	4,8	4	3	4	4	5	4,0
30	2	3	4	4	3,3	4	4	3	4	4	3,8	4	3	3	3,5	3,5	4	3	4	3	3,5	3	2	4	4	4	3,5

31	5	5	5	3	4,5	5	5	4	5	4	4,6	5	4	4	4	4,3	5	4	5	4	4,5	2	2	3	3	4	3,0
32	4	5	5	5	4,8	3	4	2	4	3	3,2	2	2	2	3	2,3	4	4	3	3	3,5	2	2	3	3	3	2,8
33	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	4	4	5	4,5	2	2	4	4	5	3,8
34	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	3	4	4	4	3,8
35	4	4	4	3	3,8	3	3	3	3	3	3,2	4	4	3	3	3,5	4	4	4	4	4,0	2	2	3	2	3	2,5
36	4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4,2	5	5	4	4	4,5	3	4	4	4	3,8	3	3	4	4	3	3,5
37	4	4	4	4	4,0	3	3	3	3	3	3,6	4	2	2	4	3,0	4	4	4	4	4,0	2	2	3	4	2	2,8
38	4	5	5	5	4,8	5	5	4	4	5	4,6	5	5	4	4	4,5	5	5	4	4	4,5	4	4	5	5	4	4,5
39	4	4	4	2	3,5	2	4	4	5	3	3,6	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
40	3	3	3	4	3,3	4	3	4	4	3	3,6	4	3	4	3	3,5	3	3	4	4	3,5	2	3	3	3	4	3,3
41	4	2	5	5	4,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	3,0	2	2	5	5	5	4,3
42	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	4,4	4	3	4	4	3,8	3	4	5	4	4,0	3	2	3	3	3	2,8
43	2	4	4	4	3,5	4	2	2	4	3	3,0	4	3	4	4	3,8	3	3	4	3	3,3	3	3	4	3	4	3,5
44	4	4	4	4	4,0	4	2	3	4	4	3,4	4	3	3	3	3,3	3	3	3	4	3,3	3	2	2	3	4	2,8
45	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	3,0	2	4	4	3	3	3,5
46	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
47	4	4	4	3	3,8	5	3	3	3	3	3,4	3	3	3	3	3,0	4	3	4	3	3,5	1	1	1	3	3	2,0
48	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	5	4,4	4	4	4	4	3,8	5	4	4	5	3,5	3	3	4	4	5	4,0
49	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	2	2	2	4	4	3,0
50	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
51	5	5	5	5	5,0	5	5	4	5	4	4,6	5	4	5	5	5,0	5	3	5	5	4,0	5	4	5	5	5	4,8
52	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3,4	4	4	4	3	3,8	3	4	4	3	3,5	3	2	3	3	4	3,0
53	5	4	5	5	4,8	5	4	5	5	4	4,6	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4,0	4	4	4	5	4	4,3
54	4	4	4	3	3,8	2	3	2	4	3	2,8	4	4	2	4	3,5	4	4	4	2	3,5	2	2	3	3	4	3,0
55	3	4	4	4	3,8	3	3	3	3	3	3,0	3	3	2	3	2,8	3	4	3	3	3,3	2	2	3	2	3	2,5
56	4	4	4	4	4,0	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4,0	4	4	5	3	4	4,0	3	3	4	4	4	3,8
57	4	4	4	3	3,8	4	3	3	3	4	3,6	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	3,0	3	2	3	3	4	3,0
58	4	4	4	3	3,8	3	4	3	3	4	3,4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4,0	3	3	3	3	3	3,0
59	5	5	5	5	5,0	4	3	4	4	3	3,6	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	3,0	3	4	3	4	4	3,8
60	3	4	4	4	3,8	3	3	3	3	3	3,2	4	4	4	4,0	4	3	3	4	4	3,0	3	2	2	3	3	2,5
61	3	1	2	3	2,3	4	3	4	4	3	3,6	4	1	1	1,8	4	4	2	2	2,0	1	2	3	2	1	2	2,0
62	2	2	4	4	3,0	3	4	4	3	4	3,6	4	4	4	4,0	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3	5	3,5
63	5	5	5	3	4,5	3	3	4	4	4	3,6	4	3	4	3,8	4	4	3	3	3,5	3	3	3	3	4	4	3,5
64	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0	5	5	4	5	4,0	4,0	4	4	4	4	4	4,0
65	2	2	4	2	2,5	5	2	2	5	3	3,4	2	2	2	2,0	4	4	4	4	3,0	2	2	2	4	4	2	3,0

66	4	4	4	4	4	4	3	3,2	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,3
67	5	5	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,5	3	4	3,8	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	3,0
68	5	4	5	4	4	5	4	4,4	4	3	4	4	3,8	4	3	3,5	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3,3	
69	5	5	5	4	4	5	5	5,0	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4,8	
70	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0	5	1	5	4,0	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3,8	
71	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0	5	5	4	3,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	
72	5	5	5	5	4	4	4	4,2	4	5	5	4,8	5	5	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	
74	5	5	4	5	4	4	3	3,0	3	3	3	3,0	4	4	3	3,8	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3,0	
75	4	4	4	5	4	4	3	3,4	4	4	4	4,0	4	4	3	3,8	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3,5	
76	4	4	4	4	4	4	5	5,0	5	5	5	5,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	
77	4	2	4	4	2	2	3	2,6	4	2	2	2,5	4	4	2	2,0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2,5	
78	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3	4	4	3,8	3	4	4	3,8	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3,3	
79	5	4	5	4	4	5	4	3,8	4	3	4	5	4,0	3	5	3,8	4	2	3	4	2	3	4	2	4	5	3,5	
80	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5	
81	2	2	4	1	3	4	4	3,2	3	3	2	2,8	4	4	2	3,0	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2,8	
82	3	2	4	3	3	4	4	3,6	4	4	4	3,8	4	4	4	4,0	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3,3	
83	4	4	4	3	3,8	2	4	3,4	4	3	4	3,8	4	2	4	3,0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2,3	
84	3	4	4	4	3,8	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3,5	
85	5	4	4	4	4,3	2	3	3,4	4	4	3	3,3	4	4	5	4,0	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3,3	
86	4	5	5	4	4,5	4	3	4,0	4	5	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1,8	
87	4	4	4	4	4,0	4	4	4,2	3	5	4	4,0	4	4	3	3,5	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3,3	
88	5	4	5	4	4,5	4	3	3,8	4	4	4	4,0	2	4	3	3,5	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3,0	
89	5	5	4	4	4,5	4	5	4,2	4	4	5	4,5	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,3	
90	4	4	4	5	4,3	4	5	4,2	4	3	4	4	3,8	3	4	3,0	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3,5	
91	4	4	5	4	4,3	4	3	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4,0	
92	4	3	3	3	3,3	4	4	4,0	4	4	4	3,8	4	4	4	4,0	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3,5	
93	3	3	4	4	3,5	3	3	3,4	3	3	3	3,0	3	3	3	3,0	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2,5	
94	2	2	4	2	2,5	3	3	2,8	2	2	3	2,3	3	2	2,8	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2,8	
95	5	5	5	4	4,8	4	5	4,6	4	5	4	4,3	4	4	4	4,0	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4,3	
96	4	4	4	4	4,0	3	2	3,2	4	4	4	3,8	3	3	3	3,0	2	1	3	3	2	1	3	3	1	1	2,0	
97	4	5	5	4	4,5	3	4	4,0	3	3	4	3,3	3	3	4	3,0	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2,5	
98	4	5	5	5	4,8	5	5	5,0	5	5	5	5,0	4	4	4	4,0	2	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4,8	
99	4	4	4	4	4,0	4	3	3,8	4	4	4	4,0	4	4	2	3,5	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3,5	
100	4	2	4	4	3,5	2	4	3,4	4	4	4	4,0	3	4	4	3,5	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2,8	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy (X5), Responsiveness (X3), Tangible (X1), Reliability (X2), Assurance (X4)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.501	.39184

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsiveness (X3), Tangible (X1), Reliability (X2), Assurance (X4)

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.007	5	3.201	20.851	.000 ^a
	Residual	14.433	94	.154		
	Total	30.440	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsiveness (X3), Tangible (Reliability (X2), Assurance (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.379	.328		1.154	.251
	Tangible (X1)	.228	.073	.271	3.121	.002
	Reliability (X2)	.179	.083	.193	2.156	.034
	Responsiveness (X3)	.145	.069	.177	2.111	.037
	Assurance (X4)	.169	.085	.178	1.992	.049
	Emphaty (X5)	.169	.083	.183	2.036	.045

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

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 F

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%

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



PT (PERSERO) ANGKASA PURA I
KANTOR CABANG
BANDAR UDARA ADISUTJIPTO - YOGYAKARTA

Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta 55282, Jl. Solo Km. 9 Telp. (0274) 512143, 498261 s/d 498266 (Hunting) Telex. 25172, Facs. 560155 Kotak Pos No. 2 YK. Airpr

SURAT KETERANGAN

NOMOR : AP.I. / 497 KP.70.2/2004/KCI-B

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : Ruhut Theodora NPM. : 11639/EM

Program Studi : Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

telah selesai melaksanakan pengambilan data di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta dari tanggal 6 Desember 2004 sampai dengan 10 Desember 2004.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

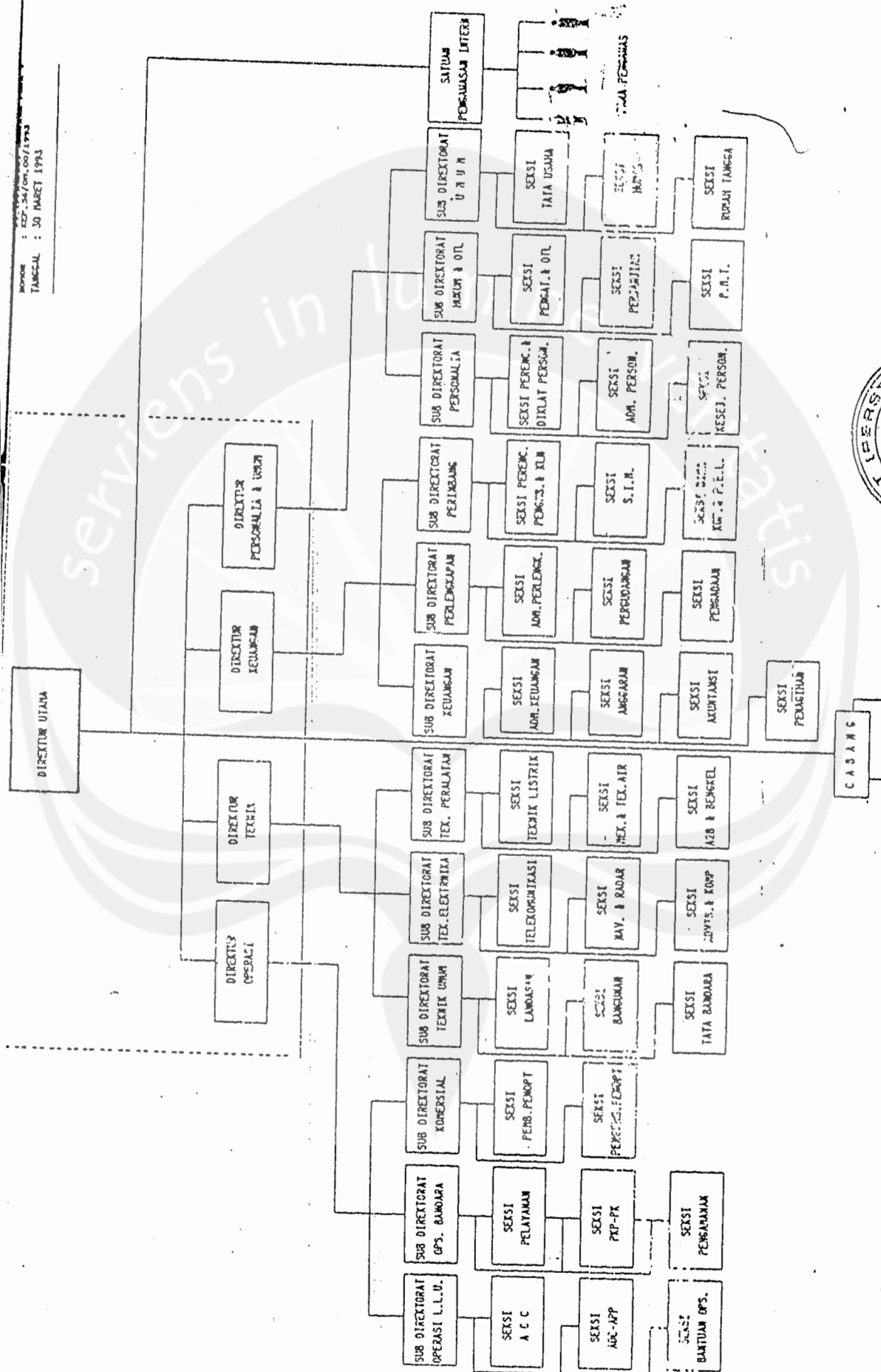
Yogyakarta, 13 Desember 2004

A.N. GENERAL MANAGER
MANAGER KEUANGAN DAN ADM.



[Signature]
Drs. RYADI SUBAGYO
NIP. 9059002-A.

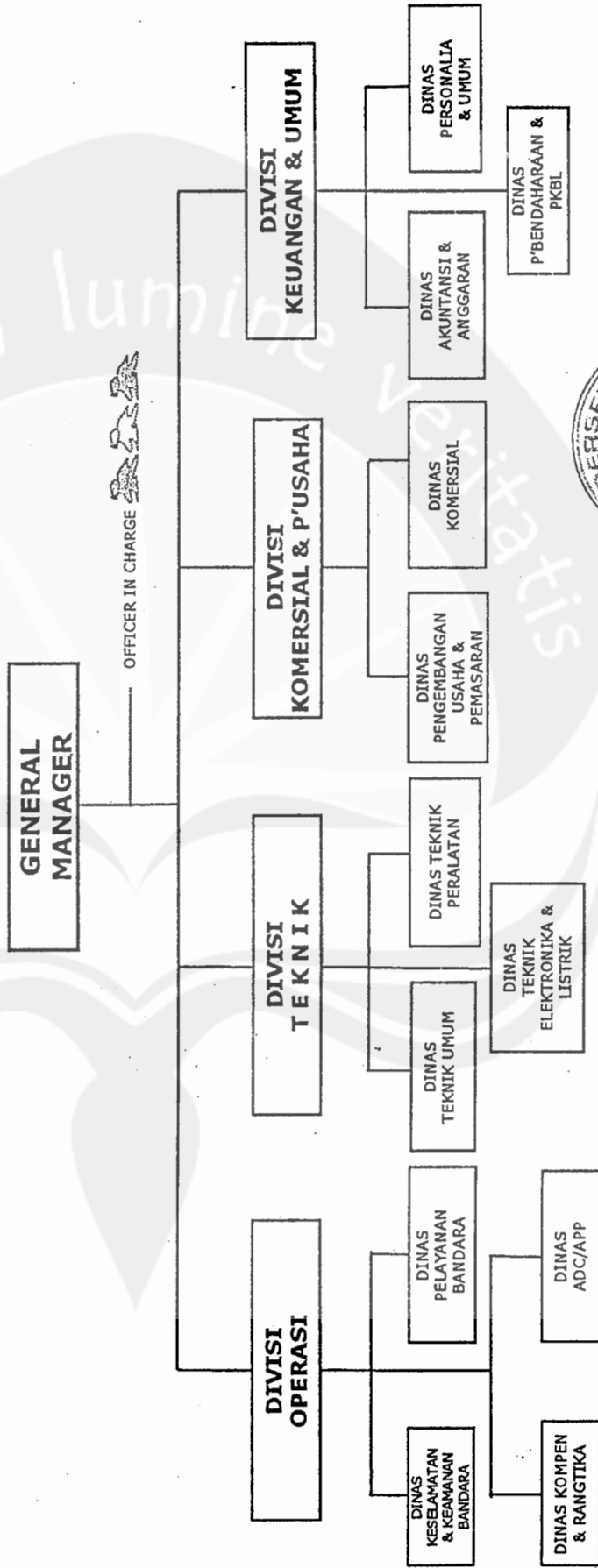
Nomor : 102-154/1000.00/1993
 Tanggal : 30 Maret 1993



PT. PERSEKTI
 DIREKSI UTAMA
 * KANTOR PUSAT *
 JAKARTA
 SEKSI ZAIMBODIN

Lampiran Keputusan Direksi
 PT (PERSERO) Angkasa Pura I
 Nomor : KEP.112/OM.00/2004
 Tanggal: 29 Oktober 2004

**STRUKTUR ORGANISASI CABANG
 PT (PERSERO) ANGKASA PURA I
 BANDAR UDARA SAM RATULANGI-MANADO; SYAMSUDIN NOOR-
 BANJARMASIN; ADISUTJIPTO-YOGYAKARTA; ACHMAD YANI-SEMARANG;
 PATTIMURA-AMBON**



PT (PERSERO) ANGKASA PURA I
 DIREKTUR UTAMA,
 * KANTOR PUSAT
 JAKARTA
 ANGKASA PURA I
 BAMBANG DARWOTO
 NIPP.2.51055105

DATA LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA

TAHUN 1994 S/D 2003

No	Tahun	Pesawat		Penumpang			Kargo			Bagasi			Pos	
		Datang	Berangkat	Datang	Berangkat	Transit	Bongkar	Muat	Muat	Bongkar	Muat	Muat	Bongkar	Muat
1	1994	8.876	8.875	544.220	544.890	42.689	3.434.748	3.689.837	1.467.071	654.876	212.324	328.142		
2	1995	10.030	10.031	565.537	570.503	46.039	4.212.391	4.400.513	1.650.863	1.013.083	258.624	460.708		
3	1995	9.998	9.997	617.879	608.743	41.818	4.422.014	4.718.894	1.951.934	1.809.814	314.546	526.498		
4	1997	9.767	9.768	565.134	579.502	34.523	4.324.232	4.624.931	2.090.895	1.193.357	376.751	571.526		
5	1998	5.048	5.048	258.878	251.157	47.749	2.189.994	2.220.241	986.544	1.252.969	415.873	553.949		
6	1999	3.832	3.831	208.815	198.833	47.289	1.914.773	1.806.714	849.439	1.275.809	595.251	719.278		
7	2000	4.346	4.346	286.277	275.731	46.074	1.002.828	670.119	2.390.873	2.313.272	442.032	549.179		
8	2001	5.658	5.656	363.503	358.324	84.477	1.359.907	706.742	3.042.198	3.053.228	242.145	130.389		
9	2002	5.879	5.879	448.322	438.487	38.861	1.663.114	916.257	3.900.715	3.823.832	232.031	127.168		
10	2003	8.511	8.507	727.731	710.271	42.564	2.391.706	1.320.735	5.979.170	6.254.093	205.538	120.577		
	Jumlah	71.945	71.938	4.606.296	4.536.441	472.083	26.915.707	25.074.983	24.309.702	22.644.333	3.295.115	4.087.414		

**TOTAL PERGERAKAN LALU LINTAS ANGGKUTAN UDARA
PT. PERSERO ANGKASA PURAI
EANDARA: ADISUTJIPTO - 2004**

DOMESTIK																
BLN	PESAWAT			PENUMPANG			BAGASI (Kg)			KARGO (Kg)						
	DTG	BRK	LOK	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML
Jan	936	936	0	1.872	80.556	81.727	4.027	186.370	639.588	746.055	0	1.385.613	227.090	189.839	0	416.929
Feb	902	902	0	1.804	79.570	79.159	2.788	161.517	625.025	649.662	0	1.274.687	218.243	226.346	0	444.589
Mart	954	954	0	1.910	77.039	76.689	3.420	157.148	549.995	611.890	0	1.161.875	240.338	323.794	0	564.132
April	945	945	2	1.893	85.465	82.115	3.708	171.288	532.176	623.224	0	1.215.400	206.820	311.844	0	518.664
Mai	1.117	1.117	0	2.234	99.188	98.487	5.326	203.001	713.034	782.468	0	1.495.502	258.363	407.333	0	665.696
Juni	1.109	1.108	0	2.217	102.304	99.664	4.757	206.925	750.800	812.824	0	1.573.624	226.288	408.353	0	634.641
Sub	5.965	5.963	2	11.930	524.122	518.041	24.026	3.830.588	1.377.142	1.867.509	0	8.106.701	104.097	1.337.284	0	3.244.651
Total	1.177	1.177	0	2.354	114.407	110.520	5.239	230.166	838.971	931.172	0	1.820.143	252.540	591.154	0	803.694
Juli	1.199	1.198	0	2.397	110.489	109.273	5.343	226.105	839.239	922.175	146	1.761.560	230.790	596.204	0	815.994
Agust	1.231	1.231	0	2.462	111.023	107.683	5.308	225.014	802.094	880.004	0	1.682.098	244.323	556.782	0	801.105
Sept	1.228	1.228	0	2.456	102.109	102.571	5.489	211.169	709.440	857.357	0	1.566.815	311.650	536.688	0	849.338
Oktr	1.273	1.272	0	2.545	116.442	106.562	5.039	229.443	932.881	964.114	0	1.956.995	297.981	457.370	0	755.351
Nov	6.108	6.106	0	12.214	554.470	537.009	30.418	1.121.897	4.232.533	4.554.832	146	8.787.611	1.337.284	2.688.198	0	4.025.482
Total	12.073	12.069	2	24.144	1.078.582	1.055.050	54.444	2.188.086	8.113.221	8.780.945	146	16.894.312	2.714.426	4.555.707	0	7.270.133

INTERNASIONAL																
BLN	PESAWAT			PENUMPANG			BAGASI (Kg)			KARGO (Kg)						
	DTG	BRK	LOK	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML
Jan	4	4	0	8	223	169	0	392	4.227	1.854	0	6.081	0	0	0	0
Feb	16	16	0	32	964	832	0	1.786	18.443	9.792	0	28.235	0	846	0	846
Mart	25	26	0	51	1.449	1.054	0	2.503	27.154	12.956	0	40.120	7.602	1.271	0	8.873
April	27	27	0	54	1.829	1.509	0	3.338	31.108	18.946	0	50.054	14.219	1.371	0	15.590
Mai	26	26	0	52	1.931	1.765	0	3.696	35.217	21.037	0	56.314	11.630	4.015	0	15.545
Juni	98	99	0	197	6.385	5.329	0	11.715	116.149	64.655	0	180.604	33.451	7.503	0	40.954
Total	26	26	0	52	1.989	1.566	0	3.555	36.422	19.852	0	56.274	11.971	324	0	12.296
Juli	28	27	0	55	2.018	1.340	2	3.360	39.036	18.283	0	57.379	17.985	2.047	0	20.032
Agust	28	28	0	56	1.921	1.431	0	3.352	36.781	17.607	0	54.369	12.645	4.534	0	17.179
Sept	26	26	0	52	1.815	901	0	2.716	37.817	10.731	0	48.548	32.821	1.810	0	34.631
Oktr	29	30	0	59	2.319	1.560	0	3.879	51.059	22.048	0	73.107	14.016	1.328	0	15.344
Nov	137	137	0	274	10.062	6.798	2	16.862	201.155	88.521	0	289.675	89.438	10.043	0	99.491
Total	235	235	0	471	16.448	12.127	2	317.304	3.173.044	1.555.050	0	5.083.677	122.888	10.043	0	99.491