

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pelanggan Book Monster Yogyakarta, kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Sebagian besar pelanggan Book Monster adalah perempuan (64%). Sebagian besar pelanggan Book Monster berusia antara 26-30 tahun (30%). Pelanggan Book Monster mayoritas mengenyam pendidikan sampai tingkat perguruan tinggi (78%). Sebagian besar pelanggan Book Monster berprofesi sebagai ibu rumah tangga (36%). Berdasarkan penghasilan, sebagian besar pelanggan Book Monster berpenghasilan antara Rp. 3.000.001,00 sampai dengan Rp. 4.500.000,00 (36%). Motor merupakan kendaraan yang paling banyak digunakan oleh pelanggan sebagai kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak mereka ke Book Monster (62%). Perempuan merupakan jenis kelamin anak dari pelanggan yang paling banyak dititipkan di Book Monster (56%).

2. Kepuasan pelanggan

Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semakin besar persentase tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin besar pula. Dimensi dari kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar berturut-turut adalah dimensi *tangibles*

(87,10%), dimensi *responsiveness* (84,65%), dimensi *reliability* (84,28%), dimensi *assurance* (83,16%) dan dimensi *empathy* (81,75%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Book Monster secara keseluruhan bagi pelanggan Book Monster dirasa sangat memuaskan.

3. Perbedaan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Book Monster

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap pelanggan Book Monster ditemukan hasil bahwa terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *responsiveness* bila ditinjau dari jenis kelamin. Hal ini diduga perempuan lebih peka terhadap ketanggapan staff/pegawai Book Monster dalam menangani masalah anak dan lebih perhatian terhadap masalah anak dibandingkan laki-laki. Pelanggan laki-laki dan perempuan memiliki kepuasan yang relative sama terhadap *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* dari kualitas pelayanan Book Monster.

b. Berdasarkan Usia

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap responden Book Monster ditemukan hasil tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy* bila ditinjau dari usia responden. Namun ditemukan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *assurance*. Hal ini diduga pelanggan Book Monster yang berusia 36-40 tahun memiliki

tingkat emosional yang lebih stabil. Selain itu pelanggan Book Monster yang berusia antara 36-40 tahun diduga telah memiliki anak lebih dari satu sehingga mereka lebih berpengalaman dalam masalah anak.

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap responden Book Monster ditemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi-dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari kualitas pelayanan Book Monster bila ditinjau dari tingkat pendidikan responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan Book Monster baik yang berlatar belakang pendidikan SLTA maupun Perguruan Tinggi memiliki kepuasan yang sama terhadap kualitas pelayanan Book Monster. Karena sebagian besar pelanggan Book Monster berpendidikan hingga perguruan tinggi sehingga pelanggan mempunyai penilaian yang kurang lebih sama terhadap kualitas pelayanan Book Monster.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap responden Book Monster ditemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi-dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* bila ditinjau dari pekerjaan responden. Hal ini diduga karena kesibukan pelanggan sehingga pelanggan kurang mencermati kualitas pelayanan Book Monster. Bagi

mereka selama anak mereka merasa senang dan nyaman selama di Book Monster berarti tidak ada masalah dengan kualitas pelayanan Book Monster.

e. Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap responden Book Monster ditemukan hasil tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *tangibles* bila ditinjau dari penghasilan, tetapi terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* bila ditinjau dari penghasilan keluarga dalam sebulan. Hal ini diduga karena pelanggan dengan penghasilan yang relatif rendah lebih kritis dan peduli terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Book Monster. Pelanggan dengan penghasilan relatif rendah telah mengorbankan sebagian penghasilan mereka dengan harapan anak mereka berada di tempat yang tepat bagi perkembangan si anak.

f. Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap responden Book Monster ditemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance* bila ditinjau dari kendaraan yang digunakan. Namun terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster untuk dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy*. Hal ini diduga pelanggan yang menggunakan motor sebagai kendaraan untuk mengantar anaknya ke Book Monster merasa diperlakukan tidak sama dengan yang

menggunakan mobil oleh staff/pegawai Book Monster, selain itu diduga pelanggan yang menggunakan motor merasa staff/pegawai kurang tanggap dalam melayani anak mereka sewaktu pulang seperti memakaikan jaket.

g. Berdasarkan Jenis Kelamin Anak

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap pelanggan Book Monster ditemukan hasil tidak terdapat perbedaan kepuasan terhadap kualitas pelayanan Book Monster untuk dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* bila ditinjau dari jenis kelamin anak, namun ditemukan terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster untuk dimensi *tangibles* dan *reliability*. Hal ini diduga karena keluhan dari anak laki-laki yang merasa arena bermain di Book Monster dirasa kurang. Anak laki-laki akan lebih senang apabila tersedia arena bermain yang luas dan tersedianya permainan yang menantang bagi mereka.

V.2 Implikasi Manajerial

Pemberian pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan menjadi suatu keharusan bagi Book Monster sehingga pelanggan menjadi *loyal* kepada Book Monster. Kemampuan perusahaan dalam mengetahui kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan akan memberikan dorongan bagi Book Monster untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan Book Monster untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, yaitu :

- a. Book Monster lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *empathy*. Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan, dimensi *empathy* mempunyai nilai kepuasan terendah, sehingga dimensi *empathy* harus menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan yang sudah ada tidak beralih ke *day care* pesaing hanya karena sikap staff/pegawai Book Monster dirasa oleh pelanggan kurang memahami keinginan pelanggan. Dimensi *empathy* juga dianggap pelanggan sebagai dimensi yang terpenting dalam kualitas pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* juga harus dikembangkan melalui pelatihan bagi staff maupun pegawai Book Monster. Hal ini bertujuan untuk menambah kemampuan, wawasan serta ketanggapan staff/pegawai dalam menangani anak-anak terhadap keluhan pelanggan
- c. Book Monster harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance*. Pelanggan menitipkan anak mereka di Book Monster dengan harapan anak mereka tidak akan mengalami pelecehan dan berada ditangan yang tepat dalam perkembangan mereka. Staff/pegawai Book Monster harus dapat menunjukkan kemampuan mereka dalam merawat anak, jangan sampai anak mengalami trauma selama berada di Book Monster.
- d. Harga yang ditawarkan Book Monster sebagai biaya penitipan harus kompetitif. Begitupula staff/pegawai Book Monster harus memiliki

keahlian dalam menangani masalah anak. Oleh karena itu dalam rekrutmen staff/pegawai baru, Book Monster harus selektif sehingga staff/pegawai Book Monster benar-benar orang yang peduli dan mampu dalam menangani masalah anak.

- e. Penambahan arena bermain dirasa perlu untuk menambah kenyamanan anak selama berada di Book Monster tetapi yang benar-benar membantu dalam perkembangan anak. Kebersihan ruang kelas dan kamar mandi juga harus diperhatikan untuk menjaga kesehatan anak selama berada di Book Monster.
- f. Menampung segala keluhan dan saran dari pelanggan. Hal ini bertujuan agar Book Monster dapat mengetahui secara pasti apa yang menjadi kekurangan mereka maupun apa yang diinginkan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Lukas Setia, *Memahami Statistik Bisnis Buku 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I, Edisi ke enam, Erlangga, Jakarta, 1994
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerbit CV Intermedia, Jakarta, 1995
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta, 1997
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2001
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, tenth Edition, Prehall, 2004
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, *Principles of Services Marketing and Management*, 2nd Edition, 2001, Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Palmer, Adrian, *Principles of Service Marketing*, Third Edition, McGraw-Hill, New York, 2001

Parasuraman, A., Zeithmalm, V.A., dan Berry, L. L., *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol 49, 1985

Supranto, J, *Metode Riset*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1997

Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi)*, Edisi ketiga, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2000

Sutrisno Hadi, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai*, Andi Offset, Yogyakarta, 1991.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta, 1995.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Ed ke-2, Andy Offset, Yogyakarta, 2000

www.dictionary.cambridge.org

www.plsp.depdiknas.go.id



LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak / Ibu

Di tempat

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan tugas saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang menyusun skripsi, saya bermaksud untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Data tersebut akan digunakan sebagai bahan skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Book Monster Yogyakarta”.

Oleh karena itu, saya mohon Bapak / Ibu dapat membantu saya dengan mengisis kuesioner ini sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu. Perlu diketahui bahwa tujuan penelitian ini untuk kepentingan ilmiah.

Atas bantuan bapak / Ibu saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Yustinus Yudo Endiarno

Karakteristik Responden

Coret atau silang jawaban yang anda pilih

1. Jenis kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia anda saat ini
 - 21-25 tahun
 - 26-30 tahun
 - 31-35 tahun
 - 35-40 tahun
3. Tingkat pendidikan
 - SLTA
 - Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan
 - Pegawai negeri
 - Pegawai swasta
 - Wiraswasta
 - Ibu rumah tangga
5. Total Penghasilan bulanan keluarga
 - < Rp. 3.000.000,00
 - Rp. 3.000.001,00-Rp. 4.500.000,00
 - Rp. 4.500.001,00-Rp. 6.000.000,00
 - > Rp. 6.000.000,00
6. Biasanya saudara mengantar anak anda dengan menggunakan
 - Mobil
 - Motor
7. Jenis kelamin anak anda
 - Laki-laki
 - Perempuan

A. Kepentingan

Petunjuk : Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berhubungan dengan pendapat anda mengenai harapan terhadap jasa yang seharusnya diberikan sebuah day care pada umumnya agar dapat memberikan pelayanan yang benar-benar memuaskan bagi pelanggan.

Berilah tanda silang (X) pada kotak-kotak angka,

1 untuk tidak penting

4 untuk penting

2 untuk kurang penting

5 untuk sangat penting

3 untuk cukup

Tangibles (Bukti fisik)

		1	2	3	4	5
1	Sebuah <i>Day care</i> sebaiknya memiliki arena bermain yang luas sehingga mendukung jasa yang ditawarkan					
2	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik (ruang kelas, kamar mandi)					
3	Ketersediaan fasilitas fisik pendukung seperti halaman					
4	Lokasi sebuah <i>Day care</i> yang strategis					
5	Kerapihan penampilan staff/pegawai					

Reliability (Keandalan)

		1	2	3	4	5
6	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan program yang direncanakan					
7	Harga yang ditawarkan sepadan dengan jasa yang ditawarkan					
8	Waktu operasional sebuah <i>Day care</i> mengakomodasi jam kerja orang tua					
9	Kemampuan staff/pegawai menangani masalah anak					
10	Kemampuan penanganan masalah administrasi					

Responsiveness (Daya tanggap)

		1	2	3	4	5
11	Kemampuan staff/pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat terhadap anak					
12	Staff/pegawai cepat tanggap dalam membantu anak-anak yang menghadapi kesulitan					
13	Kecepatan kemampuan dalam menindak lanjuti keluhan anak					

Assurance (Jaminan)

		1	2	3	4	5
14	Perasaan aman selama menitipkan anaknya di sebuah <i>Day care</i>					
15	Keyakinan bahwa anak tidak akan mengalami pelecehan di <i>Day care</i>					
16	Staff/pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam merawat anak					

Empathy (Empati)

		1	2	3	4	5
17	Staff/pegawai bersikap sopan dalam melayani anak-anak					
18	Kesabaran staff/pegawai dalam menangani anak-anak					
19	Staff/pegawai <i>Day care</i> memberikan pelayanan bagi semua anak tanpa memandang status sosialnya					

B. Penilaian Kinerja

Petunjuk : Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berhubungan dengan pendapat atau penilaian anda mengenai kinerja yang diberikan Book Monster Yogyakarta

Berilah tanda silang (X) pada kotak-kotak angka, dengan ukuran :

1 = tidak puas

4 = puas

2 = kurang puas

5 = sangat puas

3 = cukup puas

Tangibles (Bukti fisik)

		1	2	3	4	5
1	Seberapa puaskah anda dengan arena bermain yang tersedia di Book Monster					
2	Seberapa puaskah anda dengan kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik seperti ruang kelas dan kamar mandi di Book Monster					
3	Seberapa puaskah anda dengan ketersediaan fasilitas fisik pendukung seperti halaman di Book Monster					
4	Seberapa puaskah anda dengan lokasi book Monster					
5	Seberapa puaskah anda dengan kerapihan penampilan staff/pegawai Book Monster					

Reliability (Keandalan)

		1	2	3	4	5
6	Seberapa puaskah anda dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan Book Monster sudah sesuai dengan program yang direncanakan sebelumnya					
7	Seberapa puaskah anda dengan harga yang ditawarkan Book Monster					
8	Seberapa puaskah anda dengan waktu operasional Book Monster					
9	Seberapa puaskah anda dengan kemampuan staff/pegawai Book Monster dalam menangani masalah anak-anak					
10	Seberapa puaskah anda dengan kemampuan penanganan masalah administrasi Book Monster					

Responsiveness (Daya tanggap)

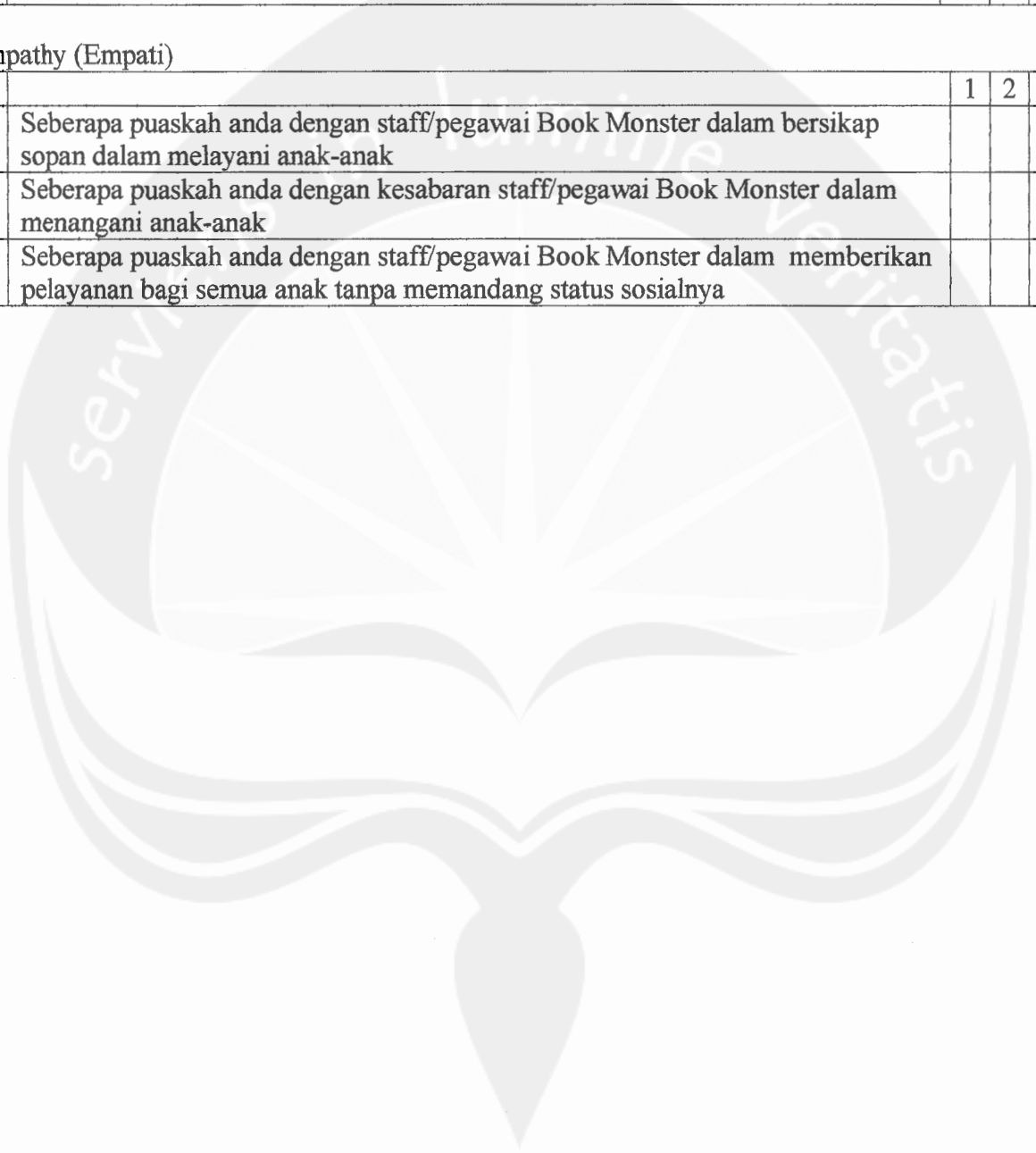
		1	2	3	4	5
11	Seberapa puaskah anda dengan kemampuan staff/pegawai Book Monster dalam memberikan layanan dengan cepat terhadap anak					
12	Seberapa puaskah anda dengan kecepatan atau ketanggapan staff/pegawai Book Monster dalam membantu anak-anak yang menghadapi kesulitan					
13	Seberapa puaskah anda dengan kecepatan kemampuan Book Monster dalam menindak lanjuti keluhan anak					

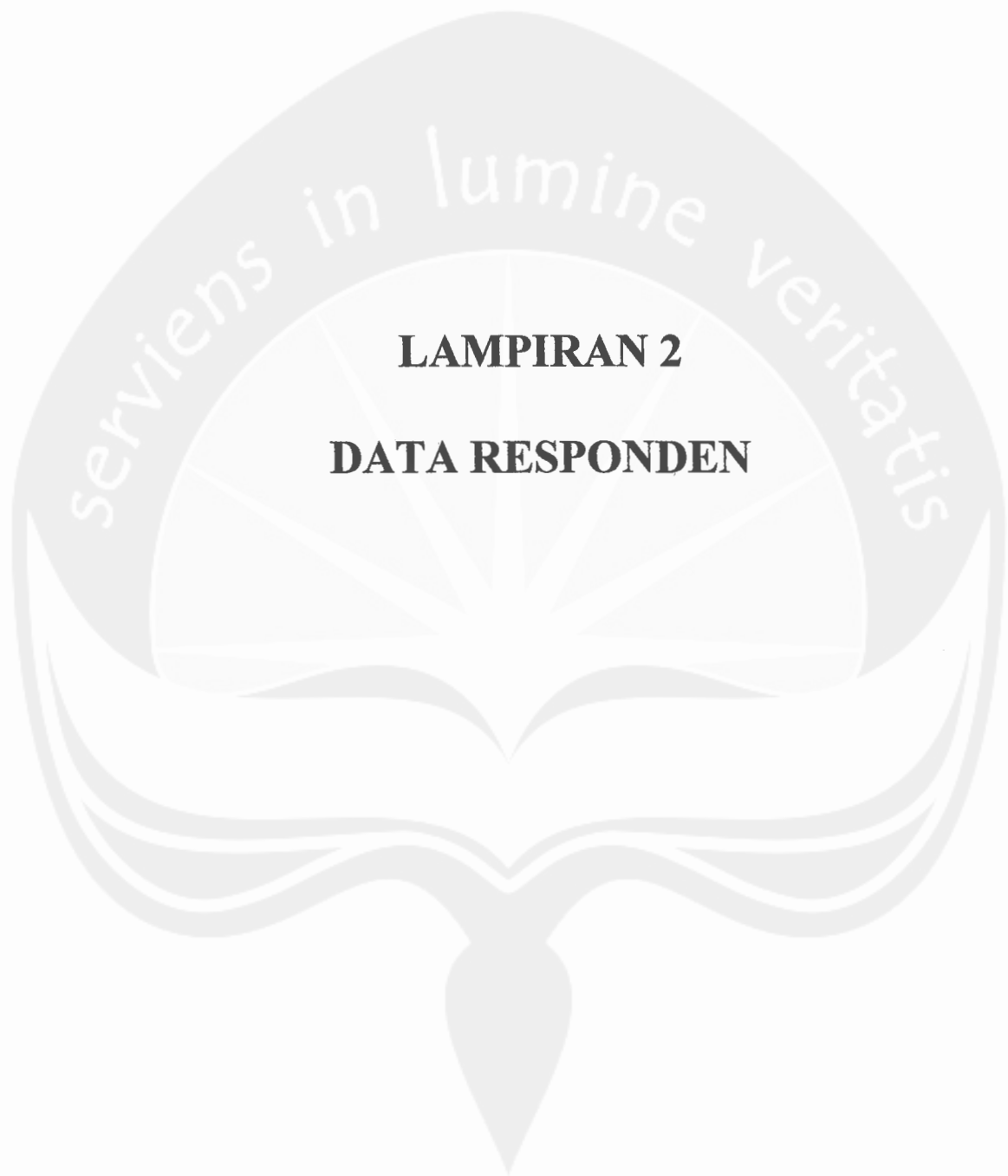
Assurance (Jaminan)

		1	2	3	4	5
14	Seberapa puaskah anda dengan perasaan aman selama menitipkan anaknya di Book Monster					
15	Seberapa puaskah anda dengan keyakinan bahwa anak anda tidak akan mengalami pelecehan selama berada di Book Monster					
16	Seberapa puaskah anda dengan kemampuan dan pengetahuan staff/pegawai Book Monster dalam merawat anak					

Empathy (Empati)

		1	2	3	4	5
17	Seberapa puaskah anda dengan staff/pegawai Book Monster dalam bersikap sopan dalam melayani anak-anak					
18	Seberapa puaskah anda dengan kesabaran staff/pegawai Book Monster dalam menangani anak-anak					
19	Seberapa puaskah anda dengan staff/pegawai Book Monster dalam memberikan pelayanan bagi semua anak tanpa memandang status sosialnya					





LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Tingkat pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Jenis kelamin anak
1	2	2	1	4	2	2	2
2	1	3	2	2	3	2	1
3	2	2	2	4	2	2	1
4	1	4	2	3	3	1	1
5	2	1	1	4	1	2	1
6	2	3	2	3	4	1	2
7	2	1	2	2	1	2	1
8	2	3	2	4	4	1	1
9	2	1	2	4	2	2	2
10	2	2	2	3	3	2	1
11	1	4	2	2	1	2	2
12	1	4	2	1	3	1	2
13	2	2	2	4	2	2	1
14	2	4	2	3	1	1	2
15	1	2	2	3	2	2	1
16	2	3	2	3	1	1	1
17	2	3	1	4	3	1	2
18	1	2	2	2	1	2	1
19	2	2	2	1	3	1	2
20	1	4	2	3	4	1	2
21	2	1	2	4	4	1	2
22	1	4	2	1	3	2	2
23	2	3	2	2	2	2	2
24	2	1	1	4	3	2	1
25	2	2	1	4	2	2	2
26	1	3	2	1	2	2	2
27	2	1	1	4	2	2	1
28	2	3	2	2	2	2	2
29	1	4	2	1	3	1	1
30	2	2	1	4	2	2	2
31	2	2	2	3	3	2	1
32	1	4	2	2	1	2	2
33	1	4	2	1	3	1	2
34	2	2	2	4	2	2	1
35	2	4	2	3	1	1	2
36	1	2	2	3	2	2	1
37	2	3	2	3	1	1	1
38	2	3	1	4	3	1	2
39	1	2	2	2	1	2	1
40	2	2	2	1	3	1	2
41	1	4	2	3	4	1	2
42	2	1	2	4	4	1	2
43	1	4	2	1	3	2	2
44	2	3	2	2	2	2	2
45	2	1	1	4	3	2	1
46	2	2	1	4	2	2	2
47	1	3	2	1	2	2	2
48	2	1	1	4	2	2	1
49	2	3	2	2	2	2	2
50	1	4	2	1	3	1	1

Case Summaries

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

Case Summaries

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

Case Summaries

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

Case Summaries

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



LAMPIRAN 3
PERHITUNGAN VALIDITAS DAN
RELIABILITAS

Tangible_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.1000	6.6448	2.5778	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_1	16.9000	4.2310	.6477	.7339
H_2	16.6667	4.7816	.5373	.7699
H_3	17.0667	4.3402	.5975	.7507
H_4	17.0333	4.1713	.5793	.7591
H_5	16.7333	4.8230	.5345	.7709

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .7961

Reliability_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.0667	4.3402	2.0833	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_6	17.6000	3.2138	.3905	.6876
H_7	17.7333	2.8230	.5640	.6178
H_8	17.7667	2.7368	.4779	.6563
H_9	17.3000	3.2517	.4591	.6655
H_10	17.8667	2.8782	.4528	.6656

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .7078

Responsiveness_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	13.2667	3.0299	1.7407	Variables
				3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_11	8.8667	1.2920	.7375	.3737
H_12	8.7667	1.7023	.4842	.6968
H_13	8.9000	1.6103	.4299	.7709

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.7204		

Assurance_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	14.2667	1.1678	1.0807	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_14	9.4333	.7368	.4416	.6864
H_15	9.5000	.6034	.5675	.5333
H_16	9.6000	.4552	.5610	.5556

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3
Alpha = .6939

Emphaty_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.5333	2.1195	1.4559	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_17	9.0000	1.0345	.6527	.5378
H_18	8.9000	1.1966	.6367	.5917
H_19	9.1667	.9713	.4465	.8331

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7337

Tangible_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	18.4333	8.3230	2.8850	Variables
				5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_1	14.7333	5.3747	.6291	.7705
K_2	14.5667	4.6678	.6858	.7558
K_3	14.9333	5.2368	.6983	.7486
K_4	14.8000	6.5103	.4571	.8169
K_5	14.7000	6.0793	.5816	.7870

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .8145

Reliability_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18.5667	5.4954	2.3442	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_6	14.8667	3.8437	.3707	.7169
K_7	15.0667	3.6506	.4690	.6742
K_8	14.6333	3.5506	.5628	.6345
K_9	14.8667	3.7747	.4499	.6813
K_10	14.8333	4.0057	.5844	.6451

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .7179

Responsiveness_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.1667	3.7299	1.9313	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_11	7.3333	1.6092	.6737	.7429
K_12	7.5000	1.6379	.7052	.7018
K_13	7.5000	2.1897	.6532	.7769

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.8136		

Assurance_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	11.4667	1.7747	1.3322	Variables 3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_14	7.5333	.8782	.6406	.3927
K_15	7.6333	.9299	.4328	.6527
K_16	7.7667	.9437	.4110	.6821

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.6742		

Empathy_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	11.4667	2.6713	1.6344	Variables
				3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_17	7.6333	1.1368	.7018	.6067
K_18	7.6667	1.1264	.6822	.6327
K_19	7.6333	1.6885	.5084	.8169

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.7810		



LAMPIRAN 4

PERHITUNGAN CHI SQUARE

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
H_1	50	212	4.24
H_2	50	221	4.42
H_3	50	201	4.02
H_4	50	202	4.04
H_5	50	218	4.36
H_6	50	222	4.44
H_7	50	217	4.34
H_8	50	216	4.32
H_9	50	239	4.78
H_10	50	213	4.26
H_11	50	219	4.38
H_12	50	226	4.52
H_13	50	215	4.30
H_14	50	242	4.84
H_15	50	238	4.76
H_16	50	233	4.66
H_17	50	225	4.50
H_18	50	229	4.58
H_19	50	219	4.38
Valid N (listwise)	50		

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
K_1	50	185	3.70
K_2	50	190	3.80
K_3	50	176	3.52
K_4	50	180	3.60
K_5	50	187	3.74
K_6	50	187	3.74
K_7	50	177	3.54
K_8	50	196	3.92
K_9	50	185	3.70
K_10	50	188	3.76
K_11	50	195	3.90
K_12	50	187	3.74
K_13	50	184	3.68
K_14	50	197	3.94
K_15	50	194	3.88
K_16	50	183	3.66
K_17	50	192	3.84
K_18	50	187	3.74
K_19	50	191	3.82
Valid N (listwise)	50		

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Tangible_Harapan	50	210.80	4.2160
Reliability_Harapan	50	221.40	4.4280
Responsiveness_Harapan	50	220.00	4.4000
Assurance_Harapan	50	237.67	4.7533
Emphaty_Harapan	50	190.00	3.8000
Valid N (listwise)	50		

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Tangible_Kinerja	50	183.60	3.6720
Reliability_Kinerja	50	186.60	3.7320
Responsiveness_kinerja	50	188.67	3.7733
Assurance_Kinerja	50	191.33	3.8267
Emphaty_Kinerja	50	190.00	3.8000
Valid N (listwise)	50		

Tingkat Kesesuaian			
Butir	Harapan	Kinerja	%
1	4.24	3.70	87.26%
2	4.42	3.80	85.97%
3	4.02	3.52	87.56%
4	4.04	3.60	89.11%
5	4.36	3.74	85.78%
6	4.44	3.74	84.23%
7	4.34	3.54	81.57%
8	4.32	3.92	90.74%
9	4.78	3.70	77.41%
10	4.26	3.76	88.26%
11	4.38	3.90	89.04%
12	4.52	3.74	82.74%
13	4.30	3.68	85.58%
14	4.84	3.94	81.40%
15	4.76	3.88	81.51%
16	4.66	3.66	78.54%
17	4.50	3.84	85.33%
18	4.58	3.74	81.66%
19	4.38	3.82	87.21%

Tingkat Kesesuaian			
Kualitas Pelayanan	Harapan	Kinerja	%
Tangible	4.2160	3.6720	87.10%
Reliability	4.4280	3.7320	84.28%
Responsiveness	4.4733	3.7867	84.65%
Assurance	4.5533	3.7867	83.16%
Emphaty	4.6400	3.7933	81.75%

Jenis kelamin * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	6	9	3	18
		Expected Count	6.5	9.7	1.8	18.0
	Perempuan	Count	12	18	2	32
		Expected Count	11.5	17.3	3.2	32.0
Total		Count	18	27	5	50
		Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.389 ^a	2	.499
Likelihood Ratio	1.325	2	.515
Linear-by-Linear Association	.612	1	.434
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.80.

Jenis kelamin * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	4	14	18
		Expected Count	4.7	13.3	18.0
	Perempuan	Count	9	23	32
		Expected Count	8.3	23.7	32.0
Total		Count	13	37	50
		Expected Count	13.0	37.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.209 ^b	1	.648
Continuity Correction ^a	.015	1	.904
Likelihood Ratio	.212	1	.645
Linear-by-Linear Association	.204	1	.651
N of Valid Cases	50		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.68.

Jenis kelamin * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	0	10	6	2	18
		Expected Count	.7	5.4	10.4	1.4	18.0
	Perempuan	Count	2	5	23	2	32
		Expected Count	1.3	9.6	18.6	2.6	32.0
Total	Count	2	15	29	4	50	
	Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.538 ^a	3	.015
Likelihood Ratio	11.132	3	.011
Linear-by-Linear Association	1.278	1	.258
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .72.

Jenis kelamin * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	2	13	3	18
		Expected Count	3.6	12.6	1.8	18.0
	Perempuan	Count	8	22	2	32
		Expected Count	6.4	22.4	3.2	32.0
Total		Count	10	35	5	50
		Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.381 ^a	2	.304
Likelihood Ratio	2.424	2	.298
Linear-by-Linear Association	2.300	1	.129
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.80.

Jenis kelamin * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	6	9	3	18
		Expected Count	5.0	10.8	2.2	18.0
	Perempuan	Count	8	21	3	32
		Expected Count	9.0	19.2	3.8	32.0
Total		Count	14	30	6	50
		Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.265 ^a	2	.531
Likelihood Ratio	1.251	2	.535
Linear-by-Linear Association	.003	1	.954
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.16.

Usia * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Usia	21 - 25 tahun	Count	6	3	0	9
		Expected Count	3.2	4.9	.9	9.0
	26 - 30 tahun	Count	6	7	2	15
		Expected Count	5.4	8.1	1.5	15.0
	31 - 35 tahun	Count	4	8	1	13
		Expected Count	4.7	7.0	1.3	13.0
	36 - 40 tahun	Count	2	9	2	13
		Expected Count	4.7	7.0	1.3	13.0
Total		Count	18	27	5	50
		Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.121 ^a	6	.310
Likelihood Ratio	7.976	6	.240
Linear-by-Linear Association	5.202	1	.023
N of Valid Cases	50		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .90.

Usia * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Usia	21 - 25 tahun	Count	5	4	9
		Expected Count	2.3	6.7	9.0
	26 - 30 tahun	Count	4	11	15
		Expected Count	3.9	11.1	15.0
	31 - 35 tahun	Count	2	11	13
		Expected Count	3.4	9.6	13.0
	36 - 40 tahun	Count	2	11	13
		Expected Count	3.4	9.6	13.0
Total		Count	13	37	50
		Expected Count	13.0	37.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.612 ^a	3	.132
Likelihood Ratio	5.218	3	.157
Linear-by-Linear Association	4.206	1	.040
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.34.

Usia * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Usia	21 - 25 tahun	Count	2	1	6	0	9
		Expected Count	.4	2.7	5.2	.7	9.0
	26 - 30 tahun	Count	0	7	8	0	15
		Expected Count	.6	4.5	8.7	1.2	15.0
	31 - 35 tahun	Count	0	3	8	2	13
		Expected Count	.5	3.9	7.5	1.0	13.0
	36 - 40 tahun	Count	0	4	7	2	13
		Expected Count	.5	3.9	7.5	1.0	13.0
Total		Count	2	15	29	4	50
		Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.713 ^a	9	.073
Likelihood Ratio	15.154	9	.087
Linear-by-Linear Association	3.150	1	.076
N of Valid Cases	50		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .36.

Usia * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Usia	21 - 25 tahun	Count	2	7	0	9
		Expected Count	1.8	6.3	.9	9.0
	26 - 30 tahun	Count	2	13	0	15
		Expected Count	3.0	10.5	1.5	15.0
	31 - 35 tahun	Count	6	5	2	13
		Expected Count	2.6	9.1	1.3	13.0
	36 - 40 tahun	Count	0	10	3	13
		Expected Count	2.6	9.1	1.3	13.0
Total		Count	10	35	5	50
		Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.011 ^a	6	.020
Likelihood Ratio	18.501	6	.005
Linear-by-Linear Association	2.957	1	.086
N of Valid Cases	50		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .90.

Usia * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Usia	21 - 25 tahun	Count	3	6	0	9
		Expected Count	2.5	5.4	1.1	9.0
	26 - 30 tahun	Count	2	12	1	15
		Expected Count	4.2	9.0	1.8	15.0
	31 - 35 tahun	Count	7	3	3	13
		Expected Count	3.6	7.8	1.6	13.0
	36 - 40 tahun	Count	2	9	2	13
		Expected Count	3.6	7.8	1.6	13.0
Total		Count	14	30	6	50
		Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.178 ^a	6	.058
Likelihood Ratio	13.591	6	.035
Linear-by-Linear Association	.675	1	.411
N of Valid Cases	50		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.08.

Tingkat pendidikan * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Tingkat pendidikan	SLTA	Count	3	8	0	11
		Expected Count	4.0	5.9	1.1	11.0
	Perguruang Tinggi	Count	15	19	5	39
		Expected Count	14.0	21.1	3.9	39.0
Total		Count	18	27	5	50
		Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.625 ^a	2	.269
Likelihood Ratio	3.655	2	.161
Linear-by-Linear Association	.006	1	.940
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.10.

Tingkat pendidikan * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Tingkat pendidikan	SLTA	Count	1	10	11
		Expected Count	2.9	8.1	11.0
	Perguruang Tinggi	Count	12	27	39
		Expected Count	10.1	28.9	39.0
Total	Count	13	37	50	
	Expected Count	13.0	37.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.096 ^b	1	.148
Continuity Correction ^a	1.120	1	.290
Likelihood Ratio	2.459	1	.117
Linear-by-Linear Association	2.054	1	.152
N of Valid Cases	50		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.86.

Tingkat pendidikan * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Tingkat pendidikan	SLTA	Count	1	1	7	2	11
		Expected Count	.4	3.3	6.4	.9	11.0
	Perguruan Tinggi	Count	1	14	22	2	39
		Expected Count	1.6	11.7	22.6	3.1	39.0
Total	Count	2	15	29	4	50	
	Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.874 ^a	3	.181
Likelihood Ratio	4.971	3	.174
Linear-by-Linear Association	1.343	1	.247
N of Valid Cases	50		

a. 5 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

Tingkat pendidikan * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Tingkat pendidikan	SLTA	Count	2	9	0	11
		Expected Count	2.2	7.7	1.1	11.0
	Perguruan Tinggi	Count	8	26	5	39
		Expected Count	7.8	27.3	3.9	39.0
Total	Count	10	35	5	50	
	Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.715 ^a	2	.424
Likelihood Ratio	2.779	2	.249
Linear-by-Linear Association	.319	1	.572
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.10.

Tingkat pendidikan * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Tingkat pendidikan	SLTA	Count	2	9	0	11
		Expected Count	3.1	6.6	1.3	11.0
	Perguruang Tinggi	Count	12	21	6	39
		Expected Count	10.9	23.4	4.7	39.0
Total		Count	14	30	6	50
		Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.297 ^a	2	.192
Likelihood Ratio	4.556	2	.103
Linear-by-Linear Association	.018	1	.895
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.32.

Pekerjaan * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	2	8	0	10
		Expected Count	3.6	5.4	1.0	10.0
	Pegawai Swasta	Count	4	3	3	10
		Expected Count	3.6	5.4	1.0	10.0
	Wiraswasta	Count	3	7	2	12
		Expected Count	4.3	6.5	1.2	12.0
	Ibu Rumah Tangga	Count	9	9	0	18
		Expected Count	6.5	9.7	1.8	18.0
Total		Count	18	27	5	50
		Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.886 ^a	6	.065
Likelihood Ratio	13.309	6	.038
Linear-by-Linear Association	1.944	1	.163
N of Valid Cases	50		

a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.00.

Pekerjaan * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	2	8	10
		Expected Count	2.6	7.4	10.0
	Pegawai Swasta	Count	3	7	10
		Expected Count	2.6	7.4	10.0
	Wiraswasta	Count	1	11	12
		Expected Count	3.1	8.9	12.0
	Ibu Rumah Tangga	Count	7	11	18
		Expected Count	4.7	13.3	18.0
Total		Count	13	37	50
		Expected Count	13.0	37.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.771 ^a	3	.287
Likelihood Ratio	4.139	3	.247
Linear-by-Linear Association	.761	1	.383
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.60.

Pekerjaan * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	0	6	2	2	10
		Expected Count	.4	3.0	5.8	.8	10.0
	Pegawai Swasta	Count	1	2	7	0	10
		Expected Count	.4	3.0	5.8	.8	10.0
	Wiraswasta	Count	0	3	9	0	12
		Expected Count	.5	3.6	7.0	1.0	12.0
	Ibu Rumah Tangga	Count	1	4	11	2	18
		Expected Count	.7	5.4	10.4	1.4	18.0
Total		Count	2	15	29	4	50
		Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.829 ^a	9	.171
Likelihood Ratio	14.820	9	.096
Linear-by-Linear Association	.647	1	.421
N of Valid Cases	50		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .40.

Pekerjaan * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	2	8	0	10
		Expected Count	2.0	7.0	1.0	10.0
	Pegawai Swasta	Count	2	6	2	10
		Expected Count	2.0	7.0	1.0	10.0
	Wiraswasta	Count	1	8	3	12
		Expected Count	2.4	8.4	1.2	12.0
	Ibu Rumah Tangga	Count	5	13	0	18
		Expected Count	3.6	12.6	1.8	18.0
Total		Count	10	35	5	50
		Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.179 ^a	6	.225
Likelihood Ratio	10.123	6	.120
Linear-by-Linear Association	.251	1	.616
N of Valid Cases	50		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.00.

Pekerjaan * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	4	6	0	10
		Expected Count	2.8	6.0	1.2	10.0
	Pegawai Swasta	Count	4	3	3	10
		Expected Count	2.8	6.0	1.2	10.0
	Wiraswasta	Count	3	7	2	12
		Expected Count	3.4	7.2	1.4	12.0
	Ibu Rumah Tangga	Count	3	14	1	18
		Expected Count	5.0	10.8	2.2	18.0
Total		Count	14	30	6	50
		Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.087 ^a	6	.169
Likelihood Ratio	9.899	6	.129
Linear-by-Linear Association	1.037	1	.308
N of Valid Cases	50		

a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

Penghasilan * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Penghasilan < Rp. 3.000.000	Count	3	5	2	10	
	Expected Count	3.6	5.4	1.0	10.0	
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.500.000	Count	9	9	0	18	
	Expected Count	6.5	9.7	1.8	18.0	
Rp. 4.500.001 - Rp. 6.000.000	Count	2	11	3	16	
	Expected Count	5.8	8.6	1.6	16.0	
> Rp. 6.000.000	Count	4	2	0	6	
	Expected Count	2.2	3.2	.6	6.0	
Total	Count	18	27	5	50	
	Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.929 ^a	6	.091
Likelihood Ratio	13.290	6	.039
Linear-by-Linear Association	.100	1	.752
N of Valid Cases	50		

a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .60.

Penghasilan * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Penghasilan < Rp. 3.000.000	Count	4	6	10	
	Expected Count	2.6	7.4	10.0	
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.500.000	Count	3	15	18	
	Expected Count	4.7	13.3	18.0	
Rp. 4.500.001 - Rp. 6.000.000	Count	2	14	16	
	Expected Count	4.2	11.8	16.0	
> Rp. 6.000.000	Count	4	2	6	
	Expected Count	1.6	4.4	6.0	
Total	Count	13	37	50	
	Expected Count	13.0	37.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.507 ^a	3	.037
Likelihood Ratio	7.930	3	.047
Linear-by-Linear Association	.204	1	.652
N of Valid Cases	50		

a. 5 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.56.

Penghasilan * Responsiveness

Crosstab

		Responsiveness				Total
		KP	CP	P	SP	
Penghasilan < Rp. 3.000.000	Count	2	2	6	0	10
	Expected Count	.4	3.0	5.8	.8	10.0
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.500.000	Count	0	8	10	0	18
	Expected Count	.7	5.4	10.4	1.4	18.0
Rp. 4.500.001 - Rp. 6.000.000	Count	0	4	8	4	16
	Expected Count	.6	4.8	9.3	1.3	16.0
> Rp. 6.000.000	Count	0	1	5	0	6
	Expected Count	.2	1.8	3.5	.5	6.0
Total	Count	2	15	29	4	50
	Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.440 ^a	9	.022
Likelihood Ratio	18.381	9	.031
Linear-by-Linear Association	4.422	1	.035
N of Valid Cases	50		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .24.

Penghasilan * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Penghasilan < Rp. 3.000.000	Count	0	6	4	10	
	Expected Count	2.0	7.0	1.0	10.0	
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.500.000	Count	6	12	0	18	
	Expected Count	3.6	12.6	1.8	18.0	
Rp. 4.500.001 - Rp. 6.000.000	Count	0	15	1	16	
	Expected Count	3.2	11.2	1.6	16.0	
> Rp. 6.000.000	Count	4	2	0	6	
	Expected Count	1.2	4.2	.6	6.0	
Total	Count	10	35	5	50	
	Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.571 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	28.688	6	.000
Linear-by-Linear Association	6.572	1	.010
N of Valid Cases	50		

a. 9 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .60.

Penghasilan * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Penghasilan < Rp. 3.000.000	Count	0	6	4	10	
	Expected Count	2.8	6.0	1.2	10.0	
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.500.000	Count	11	6	1	18	
	Expected Count	5.0	10.8	2.2	18.0	
Rp. 4.500.001 - Rp. 6.000.000	Count	2	13	1	16	
	Expected Count	4.5	9.6	1.9	16.0	
> Rp. 6.000.000	Count	1	5	0	6	
	Expected Count	1.7	3.6	.7	6.0	
Total	Count	14	30	6	50	
	Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.695 ^a	6	.001
Likelihood Ratio	23.809	6	.001
Linear-by-Linear Association	1.021	1	.312
N of Valid Cases	50		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .72.

Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Mobil Pribadi	Count	6	13	0	19
		Expected Count	6.8	10.3	1.9	19.0
	Motor	Count	12	14	5	31
		Expected Count	11.2	16.7	3.1	31.0
Total	Count	18	27	5	50	
	Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.411 ^a	2	.110
Likelihood Ratio	6.099	2	.047
Linear-by-Linear Association	.238	1	.626
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.90.

Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Mobil Pribadi	Count	6	13	19
		Expected Count	4.9	14.1	19.0
	Motor	Count	7	24	31
		Expected Count	8.1	22.9	31.0
Total	Count		13	37	50
	Expected Count		13.0	37.0	50.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.496 ^b	1	.481
Continuity Correction ^a	.138	1	.710
Likelihood Ratio	.489	1	.484
Linear-by-Linear Association	.486	1	.486
N of Valid Cases	50		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.94.

Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Mobil Pribadi	Count	0	3	12	4	19
		Expected Count	.8	5.7	11.0	1.5	19.0
	Motor	Count	2	12	17	0	31
		Expected Count	1.2	9.3	18.0	2.5	31.0
Total	Count	2	15	29	4	50	
	Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.956 ^a	3	.019
Likelihood Ratio	12.058	3	.007
Linear-by-Linear Association	8.299	1	.004
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .76.

Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Mobil Pribadi	Count	4	12	3	19
		Expected Count	3.8	13.3	1.9	19.0
	Motor	Count	6	23	2	31
		Expected Count	6.2	21.7	3.1	31.0
Total	Count	10	35	5	50	
	Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.249 ^a	2	.536
Likelihood Ratio	1.212	2	.545
Linear-by-Linear Association	.232	1	.630
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.90.

Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak	Mobil Pribadi	Count	1	16	2	19
		Expected Count	5.3	11.4	2.3	19.0
	Motor	Count	13	14	4	31
		Expected Count	8.7	18.6	3.7	31.0
Total	Count	14	30	6	50	
	Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.707 ^a	2	.013
Likelihood Ratio	10.108	2	.006
Linear-by-Linear Association	3.627	1	.057
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.28.

Jenis kelamin anak * Tangible

Crosstab

			Tangible			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin anak	Laki-laki	Count	12	7	3	22
		Expected Count	7.9	11.9	2.2	22.0
	Perempuan	Count	6	20	2	28
		Expected Count	10.1	15.1	2.8	28.0
Total	Count	18	27	5	50	
	Expected Count	18.0	27.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.852 ^a	2	.020
Likelihood Ratio	8.045	2	.018
Linear-by-Linear Association	2.181	1	.140
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.20.

Jenis kelamin anak * Reliability

Crosstab

			Reliability		Total
			CP	P	
Jenis kelamin anak	Laki-laki	Count	9	13	22
		Expected Count	5.7	16.3	22.0
	Perempuan	Count	4	24	28
		Expected Count	7.3	20.7	28.0
Total	Count	13	37	50	
	Expected Count	13.0	37.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.539 ^b	1	.033
Continuity Correction ^a	3.260	1	.071
Likelihood Ratio	4.572	1	.032
Linear-by-Linear Association	4.448	1	.035
N of Valid Cases	50		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.72.

Jenis kelamin anak * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin anak	Laki-laki	Count	2	8	12	0	22
		Expected Count	.9	6.6	12.8	1.8	22.0
	Perempuan	Count	0	7	17	4	28
		Expected Count	1.1	8.4	16.2	2.2	28.0
Total	Count	2	15	29	4	50	
	Expected Count	2.0	15.0	29.0	4.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.299 ^a	3	.098
Likelihood Ratio	8.529	3	.036
Linear-by-Linear Association	5.155	1	.023
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .88.

Jenis kelamin anak * Assurance

Crosstab

			Assurance			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin anak	Laki-laki	Count	1	18	3	22
		Expected Count	4.4	15.4	2.2	22.0
	Perempuan	Count	9	17	2	28
		Expected Count	5.6	19.6	2.8	28.0
Total	Count	10	35	5	50	
	Expected Count	10.0	35.0	5.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.995 ^a	2	.050
Likelihood Ratio	6.869	2	.032
Linear-by-Linear Association	4.839	1	.028
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.20.

Jenis kelamin anak * Emphaty

Crosstab

			Emphaty			Total
			CP	P	SP	
Jenis kelamin anak	Laki-laki	Count	4	14	4	22
		Expected Count	6.2	13.2	2.6	22.0
	Perempuan	Count	10	16	2	28
		Expected Count	7.8	16.8	3.4	28.0
Total	Count	14	30	6	50	
	Expected Count	14.0	30.0	6.0	50.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.690 ^a	2	.261
Likelihood Ratio	2.748	2	.253
Linear-by-Linear Association	2.632	1	.105
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.64.



LAMPIRAN 5

TABEL r DAN CHI SQUARE

TABEL R 5%

N	R tabel	N	R tabel	N	R tabel	N	R tabel
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	,622	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 CHI SQUARE

DF	5%	10%	DF	5%	10%	DF	5%	10%	DF	5%	10%
1	3,84	2,71	51	68,67	64,30	101	125,46	119,59	151	180,68	173,66
2	5,99	4,01	52	69,83	65,42	102	126,57	120,68	152	181,77	174,73
3	7,81	6,25	53	70,99	66,55	103	127,69	121,77	153	182,86	175,80
4	9,49	7,78	54	72,15	67,67	104	128,80	122,86	154	183,96	176,88
5	11,07	9,24	55	73,31	68,80	105	129,92	123,95	155	185,05	177,95
6	12,59	10,64	56	74,47	69,92	106	131,03	125,04	156	186,15	179,02
7	14,07	12,02	57	75,62	71,04	107	132,14	126,12	157	187,24	180,09
8	15,51	13,36	58	76,78	72,16	108	133,26	127,21	158	188,33	181,17
9	16,92	14,68	59	77,93	73,28	109	134,37	128,30	159	189,42	182,24
10	18,31	15,99	60	79,08	74,40	110	135,48	129,39	160	190,52	183,31
11	19,68	17,28	61	80,23	75,51	111	136,59	130,47	161	191,61	184,38
12	21,03	18,55	62	81,38	76,63	112	137,70	131,56	162	192,70	185,45
13	22,36	19,81	63	82,53	77,75	113	138,81	132,64	163	193,79	186,52
14	23,68	21,06	64	83,68	78,86	114	139,92	133,73	164	194,88	187,60
15	25,00	22,31	65	84,82	79,97	115	141,03	134,81	165	195,97	188,67
16	26,30	23,54	66	85,96	81,09	116	142,14	135,90	166	197,06	189,74
17	27,59	24,77	67	87,11	82,20	117	143,25	136,98	167	198,15	190,81
18	28,87	25,99	68	88,25	83,31	118	144,35	138,07	168	199,24	191,88
19	30,14	27,20	69	89,39	84,42	119	145,46	139,15	169	200,33	192,95
20	31,41	28,41	70	90,53	85,53	120	146,57	140,23	170	201,42	194,02
21	32,67	29,62	71	91,67	86,64	121	147,67	141,32	171	202,51	195,09
22	33,92	30,81	72	92,81	87,74	122	148,78	142,40	172	203,60	196,16
23	35,17	32,01	73	93,95	88,85	123	149,88	143,48	173	204,69	197,23
24	36,42	33,20	74	95,08	89,96	124	150,99	144,56	174	205,78	198,29
25	37,65	34,38	75	96,22	91,06	125	152,09	145,64	175	206,87	199,36
26	38,89	35,56	76	97,35	92,17	126	153,20	146,72	176	207,95	200,43
27	40,11	36,74	77	98,48	93,27	127	154,30	147,80	177	209,04	201,50
28	41,34	37,92	78	99,62	94,37	128	155,40	148,89	178	210,13	202,57
29	42,56	39,09	79	100,75	95,48	129	156,51	149,97	179	211,22	203,64
30	43,77	40,26	80	101,88	96,58	130	157,61	151,05	180	212,30	204,70
31	44,98	41,42	81	103,01	97,68	131	158,71	152,12	181	213,39	205,77
32	46,19	42,58	82	104,14	98,78	132	159,81	153,20	182	214,48	206,84
33	47,40	43,75	83	105,27	99,88	133	160,91	154,28	183	215,56	207,91
34	48,60	44,90	84	106,39	100,98	134	162,02	155,36	184	216,65	208,97
35	49,80	46,06	85	107,52	102,08	135	163,12	156,44	185	217,73	210,04
36	51,00	47,21	86	108,65	103,18	136	164,22	157,52	186	218,82	211,11
37	52,19	48,36	87	109,77	104,28	137	165,32	158,60	187	219,91	212,17
38	53,38	49,51	88	110,90	105,37	138	166,42	159,67	188	220,99	213,24
39	54,57	50,66	89	112,02	106,47	139	167,51	160,75	189	222,08	214,31
40	55,76	51,81	90	113,15	107,57	140	168,61	161,83	190	223,16	215,37
41	56,94	52,95	91	114,27	108,66	141	169,71	162,90	191	224,24	216,44
42	58,12	54,09	92	115,39	109,76	142	170,81	163,98	192	225,33	217,50
43	59,30	55,23	93	116,51	110,85	143	171,91	165,06	193	226,41	218,57
44	60,48	56,37	94	117,63	111,94	144	173,00	166,13	194	227,50	219,63
45	61,66	57,51	95	118,75	113,04	145	174,10	167,21	195	228,58	220,70
46	62,83	58,64	96	119,87	114,13	146	175,20	168,28	196	229,66	221,76
47	64,00	59,77	97	120,99	115,22	147	176,29	169,36	197	230,75	222,83
48	65,17	60,91	98	122,11	116,32	148	177,39	170,43	198	231,83	223,89
49	66,34	62,04	99	123,23	117,41	149	178,49	171,51	199	232,91	224,96
50	67,50	63,17	100	124,34	118,50	150	179,58	172,58	200	233,99	226,02

SURAT KETERANGAN

No. 20/SK-Ket/BM/V/05

Yang bertanda tangan dibawah ini, General Manager Book Monster menerangkan bahwa:

Nama : Yustinus Yudo Endiarso
NPM : 0003 12232
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Benar-benar telah melakukan penelitian di Book Monster.

Demikian kepada yang bersangkutan/berkepentingan diharap maklum.

Jogjakarta, 6 Mei 2005

Hormat kami,
Book Monster



General Manager

PT. Cinta Ananda

Jl. Timoho 38 Jogjakarta 55165 telp/fax : 0274 - 582858