

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan hasil penelitian, saran, keterbatasan penelitian dan implikasi manajerial.

5.1. Kesimpulan

1. Analisis regresi pada hipotesis pertama memasukkan kualitas jasa sebagai variabel independen dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependen. Pada pengujian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa sebagai variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.
2. Analisis regresi pada hipotesis kedua memasukkan kepuasan konsumen sebagai variabel independen dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependen. Pada pengujian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen sebagai variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.
3. Analisis regresi pada hipotesis ketiga memasukkan kualitas jasa sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Pada pengujian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa

sebagai variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.

4. Hasil dari model penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas jasa dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, serta kualitas jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kinerja kualitas jasa apabila dihitung secara bersama-sama akan menghasilkan hasil regresi seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
5. Masing-masing dimensi kualitas jasa bila diuji secara individual (dengan tidak memperhitungkan dimensi yang lain) untuk *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan dimensi kualitas jasa seperti *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
6. Dapat dilihat juga (dengan menggunakan test value 4) toko buku Gramedia mendapat nilai yang baik pada dimensi *tangible* dan *assurance*, toko buku Toga Mas tidak mendapat penilaian yang baik pada tiap dimensi kualitas jasanya, hanya dinilai lebih dari cukup baik untuk tiap dimensi kualitas jasanya. Sedangkan toko buku Social Agency mendapat nilai yang baik pada dimensi *responsiveness* dan *assurance*, dimensi yang lain dinilai lebih dari cukup baik. Dan secara keseluruhan toko buku yang ada di Yogyakarta (total responden=100) memiliki dimensi kualitas jasa yang baik adalah pada bagian *tangiblenya*. Dimensi yang lain seperti

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy pada posisi yang lebih dari cukup baik.

7. Kualitas jasa dan kepuasan konsumen secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang paling besar dalam pencapaian loyalitas konsumen, hal ini memperlihatkan bahwa dalam pencapaian loyalitas konsumen harus melibatkan variabel kualitas jasa dan kepuasan konsumen.

5.2. Saran

1. Dalam penelitian ini telah didapat bahwa kualitas jasa dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, oleh karena itu toko-toko buku yang ada di Yogyakarta harus memperhatikan variabel-variabel kualitas jasa dan kepuasan konsumen. Karena kualitas jasa adalah salah satu faktor kunci agar konsumen puas, setelah konsumen merasa puas loyalitas pun dapat diperoleh. Kualitas jasa dapat ditingkatkan dengan cara selalu memperhatikan hal-hal yang ada dalam dimensi kualitas jasa, seperti *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.
2. Untuk keseluruhan toko buku yang ada di Yogyakarta agar lebih memperhatikan dimensi kualitas jasa untuk *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

3. Agar menjadi lebih baik lagi, maka toko buku Gramedia harus meningkatkan dimensi kualitas jasanya terutama untuk dimensi reliability, responsiveness, dan dimensi empathy.
4. Agar menjadi lebih baik lagi, maka toko buku Toga Mas harus meningkatkan dimensi kualitas jasanya terutama untuk dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan dimensi empathy.
5. Agar menjadi lebih baik lagi, maka toko buku social Agency harus meningkatkan dimensi kualitas jasanya terutama untuk dimensi tangible, reliability, dan dimensi empathy.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai keterbatasan tertentu yang terkandung di dalamnya. Penelitian tentang pengaruh kualitas jasa dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada toko buku yang ada di Yogyakarta juga mempunyai keterbatasan dalam beberapa hal, yaitu :

1. Sampel penelitian berjumlah 100 orang responden.

Terdiri dari 56 orang laki-laki dan 44 orang wanita yang mewakili populasi mahasiswa yang ada di Yogyakarta. Idealnya, penelitian tentang pengaruh kualitas jasa dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada toko buku yang ada di Yogyakarta dilakukan dengan mengambil sampel mahasiswa dalam jumlah yang jauh lebih besar. Namun penelitian ini hanya dapat mengambil sampel yang kecil, terutama

dikarenakan keterbatasan waktu, tetapi penelitian tetap relevan untuk dilakukan.

2. Penelitian tentang pengaruh kualitas jasa dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada toko buku yang ada di Yogyakarta ini, sebaiknya dilakukan secara longitudinal (*longitudinal study*) untuk mendapatkan data yang cukup akurat dan dilakukan secara berkesinambungan setiap tahun selama jangka waktu tertentu, sedangkan penelitian ini hanya dilakukan sekali pada satu waktu, atau disebut *crosssectional study*.

5.4. Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik beberapa implikasi manajerial yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk memperbaiki kualitas jasa yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan akhirnya keduanya berpengaruh pada loyalitas konsumen.

1. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas jasa dan kepuasan konsumen memegang peranan dalam model loyalitas konsumen. Oleh karena itu pengembangan loyalitas konsumen sangat perlu memperhatikan kualitas jasa dan kepuasan konsumen.
2. Pencapaian loyalitas konsumen adalah menjadi hal yang harus dilakukan dalam situasi yang penuh persaingan seperti sekarang ini. Karena dengan dicapainya loyalitas konsumen, berarti ada komitmen konsumen pada suatu perusahaan dan hal ini akan sulit untuk diubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, Keki R. It's Customer Loyalty Stupid: Nuturing and Measuring What Really Matters, National Productivity Review, (Summer), 1995.
- Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka, 2001.
- Dharmmesta, B.S. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti." Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 14 (3), 73-88. 1999.
- Dick, A.S. & K. Basu. Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual framework, Journal of the Academy of Marketing Science, 22 (2), 99-113. 1994.
- Griffin, Jill. Customer Loyalty (titel asli: Customer Loyalty). Penerjemah, Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003.
- Jasfar, Farida. Manajemen Jasa, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005.
- Kandampully, Jay. Service Quality to Service Loyalty: A Relationship Which Goes Beyond Customer Services, Total Quality Management, August, 1998.
- Kompas [Jakarta] 8 Oktober 2005.
- Kotler, Philip. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Ninth Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1997.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, Principles of Marketing, Eighth Edition, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 1997.
- Kotler, Philip. Marketing Management: Millenium Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc, 2000.
- Lovelock, Christopher. Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resource. London: Prentice-Hall International, Inc, 1988.

- M.F. Shellyana Junaedi. "Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa: Studi Perilaku Konsumen Terhadap Loyalitas Merek." Modus Vol. 15 (2), 2003, 105-118.
- Mowen, J.C. & M. Minor. Cusumer Behavior, Fifth edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1998.
- Oliver, Richard L. Cognitive, Affective and Attribute Bases for the Satisfaction Response, Journal of Consumer Research, 20 (December), 418-430, 1993.
- Oskamp, S. Attitudes and Opinion, Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1991.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, Journal of Marketing, 49 (Fall), 41-50, 1985.
- Prus, Amanda & D. Randall Brandt. Understanding Your Customer, What You Can Learn from A Customer Loyalty Index, Marketing Tools, (July-August), 1995.
- Stanton, W.J. Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 7, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1985.
- Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV. ALFABETA, 1999.
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1995.
- Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1996.
-



serviens in lumine veritatis

Lampiran 1

Kuesioner

Bagian I

Isilah titik-titik dibawah ini dan lingkarilah pilihan yang sesuai dengan jawaban anda:

- ❖ Jenis kelamin : a. Pria
b. Wanita
- ❖ Toko buku yang paling sering Anda pilih dalam membeli buku :
(di Yogyakarta)
- ❖ Dalam satu semester Anda membeli buku di toko buku tersebut:
a. 1 kali b. 2 kali c. Lebih dari 2 kali

Bagian II

Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom SS / S / R / TS / STS yang sesuai dengan jawaban Anda untuk setiap pernyataan berikut ini.

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- R = Ragu-ragu
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Kualitas Jasa

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Toko buku XX memiliki peralatan dan sarana komunikasi dengan teknologi yang modern.					
2.	Toko buku XX memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual.					
3.	Karyawan toko buku XX berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.					
4.	Toko buku XX memiliki fasilitas parkir yang cukup memadai.					
5.	Buku-buku yang dijual di toko buku XX mempunyai hasil cetakan (bentuk huruf, cover, kejelasan huruf, dll) yang bermutu.					

6.	Layout serta penyusunan buku toko buku XX rapi dan tertata baik (dapat mencari buku dengan mudah).					
7.	Ketika saya mempunyai masalah (terutama berkaitan dengan buku) misalnya: saya ingin mendapatkan judul buku tertentu, dan kebetulan buku itu tidak tersedia, toko buku XX akan dengan tulus membantu untuk mendapatkan buku itu.					
8.	Toko buku XX memperlihatkan bahwa pelayanan merupakan hal yang utama.					
9.	Toko buku XX menyediakan pelayanannya tepat pada saat mereka menjanjikannya. (misalnya: buku pesanan saya datang pada waktu dijanjikannya).					
10.	Sepengetahuan saya, toko buku XX belum pernah melakukan kesalahan yang cukup berarti pada konsumennya.					
11.	Karyawan toko buku XX dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan benar.					
12.	Karyawan toko buku XX mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen.					
13.	Keberadaan karyawan toko buku XX sangat membantu saya dalam mencari buku yang saya cari.					
14.	Karyawan toko buku XX tidak merasa terganggu dalam menjawab pertanyaan konsumen.					
15.	Perilaku karyawan toko buku XX menimbulkan kepercayaan kepada konsumen.					
16.	Karyawan toko buku XX selalu bersikap sopan terhadap konsumen.					
17.	Sebagai konsumen toko buku XX, saya merasa aman untuk berkunjung dan melakukan transaksi disana.					
18.	Karyawan toko buku XX mempunyai kecakapan dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan konsumen.					
19.	Karyawan toko buku XX bersikap baik terhadap semua konsumen.					
20.	Toko buku XX memiliki koleksi buku yang lengkap dan seringkali sesuai dengan kebutuhan dan keinginan spesifik saya.					
21.	Saya merasa mudah dalam melakukan hubungan dan komunikasi dengan karyawan toko buku XX.					
22.	Toko buku XX mempunyai karyawan yang memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.					

Kepuasan Konsumen

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya yakin, saya melakukan hal yang benar dengan membeli buku di toko buku XX.					
2.	Saya senang dengan keputusan saya membeli buku di toko buku XX.					
3.	Saya puas atas pelayanan yang diberikan oleh toko buku XX.					

Loyalitas Konsumen

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Membeli buku di toko buku XX lebih banyak manfaatnya daripada di toko buku lain.					
2.	Pelayanan yang saya dapat dari toko buku XX sebanding dengan selisih biaya yang saya keluarkan jika membeli buku di toko buku lain.					
3.	Membeli buku di toko buku XX lebih menyenangkan dibandingkan di toko buku yang lain.					
4.	Saya sudah semakin dewasa untuk lebih menyukai membeli buku di toko buku XX daripada toko buku lain.					
5.	Saya membeli buku di toko buku XX sudah lebih dari satu tahun.					
6.	Saya mengenal betul tata letak buku-buku yang ada di toko buku XX.					
7.	Bila ada toko buku baru yang menarik, saya tetap akan membeli buku di toko buku XX.					
8.	Saya berniat melanjutkan membeli buku di toko buku XX di waktu yang akan datang.					
9.	Meskipun toko buku XX melakukan kesalahan, saya akan tetap membeli buku di toko buku XX.					
10.	Meskipun saya berpindah tempat tinggal (tetap di sekitar Yogyakarta, tetapi lebih jauh dari toko buku XX) saya akan tetap membeli buku di toko buku XX.					
11.	Ketika saya mempunyai kebutuhan akan buku dan buku tersebut dijual di toko buku XX, maka saya hanya akan membelinya di toko buku XX.					

Sumber: Kuesioner M.F. Shellyana Junaedi. "Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa: Studi Perilaku Konsumen Terhadap Loyalitas Merek." Modus Vol. 15 (2), 2003, 105-118. (Ada sedikit modifikasi untuk penyesuaian dalam penelitian ini).



serviens in lumine veritatis

Lampiran 2

Uji Validitas dan

Uji Reliabilitas

Kualitas Jasa

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
PART 1	40.9333	31.5816	5.6198	11
PART 2	42.0000	25.3793	5.0378	11
SCALE	82.9333	93.5816	9.6738	22

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LAYAN_1	79.1000	87.7483	.4082	.8956
LAYAN_2	79.0667	85.2368	.5072	.8933
LAYAN_3	79.0667	82.5471	.6585	.8891
LAYAN_4	79.3333	83.4713	.4419	.8969
LAYAN_5	78.7000	88.7000	.3807	.8962
LAYAN_6	78.9667	84.9299	.4792	.8943
LAYAN_7	79.5667	83.7023	.5312	.8928
LAYAN_8	79.1667	83.5230	.7162	.8883
LAYAN_9	79.6667	85.0575	.6308	.8906
LAYAN_10	79.4000	85.6276	.4292	.8957
LAYAN_11	79.3000	86.5621	.4865	.8939
LAYAN_12	79.1667	88.0057	.4413	.8949
LAYAN_13	78.9333	83.3747	.5384	.8927
LAYAN_14	79.2333	84.8057	.6404	.8903
LAYAN_15	79.1667	83.4540	.6336	.8900
LAYAN_16	78.8667	87.4989	.4741	.8942
LAYAN_17	78.5667	87.8402	.4653	.8945
LAYAN_18	79.3333	84.0920	.5915	.8911
LAYAN_19	78.9333	88.0644	.4693	.8945
LAYAN_20	78.8333	85.8678	.4750	.8942
LAYAN_21	79.3667	86.3092	.4350	.8952
LAYAN_22	79.8667	88.6023	.4225	.8954

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 22

Correlation between forms = .6468

Equal-length Spearman-Brown = .7855

Guttman Split-half = .7826

Unequal-length Spearman-Brown = .7855

11 Items in part 1

11 Items in part 2

Alpha for part 1 = .8391

Alpha for part 2 = .8444

Kepuasan Konsumen

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
PART 1	8.3667	.9989	.9994	2
PART 2	3.8667	.7402	.8604	1
SCALE	12.2333	2.3920	1.5466	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PUAS_1	8.0667	1.3057	.5436	.5070
PUAS_2	8.0333	1.4126	.6471	.4557
PUAS_3	8.3667	.9989	.3796	.8285

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Correlation between forms =	.3796	Equal-length Spearman-Brown =	.5503
Guttman Split-half =	.5459	Unequal-length Spearman-Brown =	.5705
2 Items in part 1		1 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.8285	Alpha for part 2 =	1.0000

Loyalitas Konsumen

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
PART 1	21.9667	10.0333	3.1675	6
PART 2	16.6333	14.2402	3.7736	5
SCALE	38.6000	43.2138	6.5737	11

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LOYAL_1	34.8333	35.8678	.6428	.8789
LOYAL_2	35.0667	35.7885	.6890	.8764
LOYAL_3	34.8333	37.0402	.5918	.8821
LOYAL_4	35.2000	38.8552	.5127	.8867
LOYAL_5	34.4333	39.5644	.3964	.8917
LOYAL_6	35.2667	36.8920	.4638	.8909
LOYAL_7	35.5000	33.8448	.7567	.8711
LOYAL_8	34.8667	35.7057	.7347	.8741
LOYAL_9	35.6667	33.8161	.7400	.8722
LOYAL_10	35.5000	32.8103	.7347	.8729
LOYAL_11	34.8333	36.9713	.4981	.8879

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	11
Correlation between forms =	.7923	Equal-length Spearman-Brown =	.8841
Guttman Split-half =	.8766	Unequal-length Spearman-Brown =	.8849
6 Items in part 1		5 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.7536	Alpha for part 2 =	.8550



serviens in lumine veritatis

Lampiran 3

Analisis Regresi

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas jasa		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.746	.2310

a. Predictors: (Constant), Kualitas jasa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.538	1	15.538	291.139	.000 ^a
	Residual	5.230	98	5.337E-02		
	Total	20.769	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas jasa

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.435	.189		2.299	.024
	Kualitas jasa	.868	.051	.865	17.063	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan _a konsumen		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.791	.788	.2107

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.418	1	16.418	369.875	.000 ^a
	Residual	4.350	98	4.439E-02		
	Total	20.769	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.999	.139		7.198	.000
	Kepuasan konsumen	.744	.039	.889	19.232	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas jasa		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.575	.571	.3586

a. Predictors: (Constant), Kualitas jasa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.072	1	17.072	132.788	.000 ^a
	Residual	12.599	98	.129		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.190	.294		.647	.519
	Kualitas jasa	.910	.079	.759	11.523	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan konsumen, Kualitas jasa ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 ^a	.876	.873	.1629

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Kualitas jasa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.194	2	9.097	342.747	.000 ^a
	Residual	2.575	97	2.654E-02		
	Total	20.769	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Kualitas jasa

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.348	.134		2.601	.011
	Kualitas jasa	.450	.055	.449	8.179	.000
	Kepuasan konsumen	.459	.046	.549	10.003	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.402	.4233

a. Predictors: (Constant), Tangibles

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.109	1	12.109	67.575	.000 ^a
	Residual	17.562	98	.179		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.884	.327		2.707	.008
	Tangibles	.681	.083	.639	8.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reliability ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.556	.3650

a. Predictors: (Constant), Reliability

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.617	1	16.617	124.755	.000 ^a
	Residual	13.054	98	.133		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.111	.221		5.028	.000
	Reliability	.700	.063	.748	11.169	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.475	.3965

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.265	1	14.265	90.747	.000 ^a
	Residual	15.406	98	.157		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.114	.258		4.309	.000
	Responsiveness	.661	.069	.693	9.526	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.143 ^a	.020	.010	.5446

a. Predictors: (Constant), Assurance

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.603	1	.603	2.034	.157 ^a
	Residual	29.068	98	.297		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.209	.243		13.208	.000
	Assurance	9.405E-02	.066	.143	1.426	.157

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.184 ^a	.034	.024	.5408

a. Predictors: (Constant), Emphaty

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.006	1	1.006	3.438	.067 ^a
	Residual	28.665	98	.293		
	Total	29.671	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.025	.287		10.554	.000
	Emphaty	.152	.082	.184	1.854	.067

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen



serviens in lumine veritatis

Lampiran 4
Tabel T, Tabel F,
dan Tabel R

TABEL DISTRIBUSI F

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

TABEL DISTRIBUSI T

1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%
2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138



serviens in lumine veritatis

Lampiran 5

Rekapitulasi Data

Responden

Case Summaries

	LAYAN 1	LAYAN 2	LAYAN 3	LAYAN 4	LAYAN 5	LAYAN 6	LAYAN 7	LAYAN 8	LAYAN 9
1	5	5	5	1	5	2	2	3	2
2	3	2	4	2	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4	5	3	4	3
4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
5	3	4	5	3	3	4	4	5	3
6	3	4	4	1	4	3	2	3	3
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	2	4	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	3	4	3	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	3	4	4	4	5	4	4	4	4
14	4	4	3	2	4	5	3	3	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	3	3	3
17	4	4	2	4	4	2	2	2	3
18	4	5	4	4	4	4	5	4	4
19	4	4	5	4	4	5	4	4	3
20	4	4	3	5	4	4	2	4	3
21	4	4	4	4	5	5	3	4	3
22	2	2	2	2	4	3	1	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	2	4	4	4	4	3	4	3
25	4	4	3	3	4	4	3	3	3
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5
27	3	3	4	5	5	4	4	4	3
28	4	4	4	4	5	3	4	4	3
29	4	4	5	4	5	5	4	4	3
30	4	3	4	4	3	3	4	4	3

Case Summaries

	LAYAN 10	LAYAN 11	LAYAN 12	LAYAN 13	LAYAN 14	LAYAN 15	LAYAN 16	LAYAN 17	LAYAN 18
1	1	3	4	5	4	3	5	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	4	5	4
5	3	3	4	5	4	5	5	5	4
6	4	4	4	5	2	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	5	5	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	5	3	3	3	4	3
12	4	4	5	5	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4
15	5	5	5	4	5	4	5	5	5
16	4	5	3	5	4	5	5	5	5
17	4	3	3	2	3	1	4	3	1
18	4	5	4	5	4	5	3	5	3
19	3	3	3	4	3	4	4	5	3
20	5	4	4	5	4	4	4	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	1	1	3	3	4	5	3
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	4	4	3	2	3	2	3	3
26	5	4	5	5	5	5	5	5	4
27	4	4	3	4	3	3	4	4	3
28	2	3	3	4	4	4	4	5	3
29	4	2	3	3	4	4	4	5	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	3

Case Summaries

	LAYAN 19	LAYAN 20	LAYAN 21	LAYAN 22	PUAS 1	PUAS 2	PUAS 3	LOYAL 1	LOYAL 2
1	5	5	5	2	3	4	2	3	3
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
5	5	5	3	3	5	5	4	3	4
6	4	3	4	3	4	4	4	4	3
7	4	5	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	5	5	5	4
12	4	5	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3
14	3	4	2	2	4	4	3	2	3
15	5	5	4	3	3	3	4	3	3
16	4	5	3	3	5	5	4	4	2
17	4	4	2	3	5	4	1	2	3
18	3	4	3	3	5	4	5	5	4
19	4	3	4	3	5	5	5	3	3
20	5	5	5	3	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	4	4	3	4	2
23	4	5	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	2
25	4	4	4	3	4	4	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	2	2	4	4	4	5	4
28	4	2	3	3	4	4	4	4	4
29	4	5	3	3	5	5	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	5	5

Case Summaries

	LOYAL 3	LOYAL 4	LOYAL 5	LOYAL 6	LOYAL 7	LOYAL 8	LOYAL 9	LOYAL 10	LOYAL 11
1	4	3	5	2	2	4	3	2	1
2	3	3	5	2	1	2	2	1	4
3	4	4	4	3	3	3	3	2	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
5	4	3	4	3	4	4	3	3	4
6	4	4	4	2	3	4	3	3	4
7	3	3	4	4	3	3	2	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	2	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	3	4	5
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4
13	3	3	5	2	2	4	1	2	4
14	4	3	3	2	2	3	2	2	2
15	4	3	4	3	3	4	3	4	4
16	2	3	2	5	1	2	1	2	2
17	3	3	4	2	2	3	1	3	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3
19	4	2	4	3	3	3	2	3	4
20	5	4	5	4	4	5	4	5	4
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4
22	4	2	5	1	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	3	4	3	4	3
24	4	4	4	3	3	4	2	2	4
25	3	3	4	4	4	4	4	3	3
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	4	4	3	4	4	3	5
28	2	3	4	2	4	4	4	1	4
29	5	4	5	5	4	5	4	4	4
30	4	4	5	3	3	5	3	5	5

Case Summaries

	Jenis kelamin	Toko buku yang sering dikunjungi	Dalam satu semester anda membeli buku di toko tsb	JASA 1	JASA 2	JASA 3	JASA 4	JASA 5
1	2	1	1	5	5	5	1	5
2	1	2	3	3	2	4	2	4
3	1	2	3	4	3	3	4	4
4	2	1	2	5	4	4	4	4
5	1	1	3	3	4	5	3	3
6	1	1	1	3	4	4	1	4
7	1	2	2	4	4	4	4	5
8	1	1	2	4	4	4	4	4
9	1	2	1	4	4	3	2	4
10	1	2	2	4	4	3	4	4
11	1	2	3	3	4	3	4	3
12	1	2	1	4	4	4	4	4
13	1	3	1	3	4	4	4	5
14	1	1	1	4	4	3	2	4
15	2	1	3	5	5	5	5	5
16	2	1	3	5	5	5	4	5
17	2	2	2	4	4	2	4	4
18	2	1	2	4	5	4	4	4
19	2	1	3	4	4	5	4	4
20	1	2	1	4	4	3	5	4
21	2	2	1	1	4	1	4	5
22	2	2	1	2	2	2	2	4
23	2	1	2	4	4	4	4	4
24	1	3	1	3	2	4	4	4
25	2	1	2	4	4	3	3	4
26	1	1	2	4	5	5	5	5
27	1	2	3	3	3	4	5	5
28	1	2	3	4	4	4	4	6
29	1	2	3	4	4	5	4	5
30	2	2	3	4	3	4	4	3
31	2	1	1	5	3	4	4	5
32	1	2	3	3	2	4	4	5
33	1	3	1	4	4	4	4	4
34	2	1	1	5	5	4	5	5
35	1	3	1	2	4	2	4	4
36	1	1	3	4	4	4	5	4
37	2	3	1	2	4	2	4	4
38	1	2	3	3	5	3	4	5
39	1	2	3	3	4	3	5	4
40	1	1	3	3	4	5	4	5
41	1	3	3	2	3	5	5	5
42	1	1	3	5	5	5	3	4
43	1	2	3	5	4	5	5	5
44	1	2	1	4	4	2	4	4
45	1	2	3	4	5	4	2	4
46	1	3	2	4	4	4	4	4
47	1	1	2	4	4	4	4	5
48	1	1	1	4	4	4	3	5
49	2	1	1	4	4	4	4	4
50	2	1	3	4	4	4	3	4
51	1	1	1	4	4	3	2	4
52	1	1	1	4	3	3	2	4
53	1	1	2	4	3	4	4	3
54	2	1	2	4	4	4	5	5
55	2	1	1	4	4	2	4	4
56	1	3	3	2	4	2	3	4
57	2	3	1	4	4	4	2	5
58	2	1	1	4	5	4	3	5
59	2	1	1	5	5	4	4	4
60	2	4	3	4	5	5	5	5
61	2	4	3	5	5	5	5	5
62	1	4	3	4	5	5	5	5
63	1	3	2	2	3	3	5	4
64	2	2	1	3	2	2	4	4
65	2	3	2	4	3	3	4	4
66	2	1	1	4	4	4	4	5
67	2	1	1	4	4	4	2	4

Case Summaries

	Jenis kelamin	Toko buku yang sering dikunjungi	Dalam satu semester anda membeli buku di toko tsb	JASA 1	JASA 2	JASA 3	JASA 4	JASA 5
68	2	1	1	4	4	3	4	4
69	2	1	3	4	4	5	5	5
70	2	1	2	4	4	4	4	4
71	2	2	2	3	4	4	4	4
72	1	2	3	2	4	2	3	3
73	1	2	3	3	4	4	4	4
74	1	2	3	5	5	5	4	5
75	1	1	3	5	3	4	4	5
76	1	3	1	5	5	5	5	5
77	1	3	2	2	3	4	4	4
78	1	1	2	5	5	5	5	5
79	2	1	2	5	5	4	2	4
80	2	5	1	4	4	4	4	4
81	2	1	3	4	4	2	3	3
82	2	1	1	4	4	4	4	4
83	2	2	2	4	4	2	5	4
84	2	3	2	4	3	4	4	4
85	1	3	1	4	3	4	4	4
86	2	2	1	4	4	3	4	3
87	2	1	2	4	4	4	4	4
88	2	3	2	4	2	3	2	4
89	2	1	3	4	4	5	5	4
90	2	3	1	4	3	3	4	4
91	1	1	3	4	4	4	2	5
92	1	2	3	2	2	3	4	4
93	1	3	2	3	3	3	4	4
94	1	2	1	2	4	4	4	4
95	1	1	3	4	4	4	3	4
96	1	5	2	4	4	4	4	4
97	1	5	1	4	4	4	4	4
98	1	1	1	2	3	2	4	5
99	1	1	1	3	5	5	4	5
100	2	1	2	5	5	4	4	4

Case Summaries

	JASA 6	JASA 7	JASA 8	JASA 9	JASA 10	JASA 11	JASA 12	JASA 13	JASA 14	JASA 15
1	2	2	3	2	1	3	4	5	4	3
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5
6	3	2	3	3	4	4	4	5	2	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3
12	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
16	5	3	3	3	4	5	3	5	4	5
17	2	2	2	3	4	3	3	2	3	1
18	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
19	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4
20	4	2	4	3	5	4	4	5	4	4
21	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	1	2	2	3	3	4	1	3	3
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
25	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3
26	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
27	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
28	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
29	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4
30	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
31	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
32	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
33	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4
36	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
38	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
39	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
40	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
42	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5
43	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3
45	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
50	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4
52	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3
53	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
54	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
55	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
56	3	2	4	3	3	4	2	4	3	5
57	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4
58	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4
59	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3
60	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
63	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
64	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3
65	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
66	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
67	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4

Case Summaries

	JASA 16	JASA 17	JASA 18	JASA 19	JASA 20	JASA 21	JASA 22	PUAS 1	PUAS 2	PUAS 3
68	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
69	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
70	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
71	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
72	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3
73	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
74	4	4	3	4	5	4	3	5	2	3
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
77	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3
78	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2
79	2	4	2	3	4	2	2	5	3	3
80	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
81	2	4	3	2	2	3	2	4	3	3
82	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3
83	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2
84	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
85	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
86	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
87	2	3	2	3	4	3	3	4	2	2
88	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
89	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3
93	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3
95	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
96	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
99	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3
100	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3

Case Summaries

	JASA 16	JASA 17	JASA 18	JASA 19	JASA 20	JASA 21	JASA 22	PUAS 1	PUAS 2	PUAS 3
1	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3
5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3
6	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4
7	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
14	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3
15	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
16	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5
17	4	3	1	4	4	2	3	4	2	3
18	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5
19	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3
20	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
22	4	5	3	3	4	3	3	2	1	3
23	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
26	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
27	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4
28	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3
29	4	5	4	4	5	3	3	4	4	2
30	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
31	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
32	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3
33	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4
34	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
35	4	4	2	4	3	4	2	2	4	3
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
37	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4
38	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
39	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
40	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4
41	5	5	5	5	4	3	2	5	5	4
42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2
46	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
47	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
49	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
50	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4
52	4	5	4	3	4	3	2	4	2	2
53	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
54	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
56	5	4	3	4	3	3	2	2	2	4
57	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
58	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
59	3	4	3	2	2	3	2	5	4	2
60	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
61	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
62	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
63	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4
64	4	2	2	4	4	4	2	3	4	2
65	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
66	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
67	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4

Case Summaries

	JASA 6	JASA 7	JASA 8	JASA 9	JASA 10	JASA 11	JASA 12	JASA 13	JASA 14	JASA 15
68	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
69	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
71	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
72	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
73	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3
74	2	2	5	3	3	3	5	5	4	4
75	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
78	5	3	4	3	3	2	5	5	3	4
79	5	3	3	3	2	3	2	4	3	2
80	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4
81	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
82	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2
83	2	2	4	3	4	2	5	2	5	4
84	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
85	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
86	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3
87	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
90	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
92	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
94	4	5	4	4	2	2	4	4	2	2
95	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
96	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
97	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
99	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	LOYAL 1	LOYAL 2	LOYAL 3	LOYAL 4	LOYAL 5	LOYAL 6	LOYAL 7	LOYAL 8	LOYAL 9
1	3	4	3	3	5	4	3	3	4
2	3	3	4	3	5	3	4	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6	4	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	3	3	3	4	3	3	3	3
12	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	3	3	4	4	5	3	4	4	3
14	3	3	3	3	3	4	3	3	4
15	3	5	5	5	4	5	5	5	5
16	4	5	4	4	3	4	3	5	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	5	4	5	5	4	4	5	5	4
19	3	4	4	3	4	4	4	3	4
20	5	4	2	4	5	4	2	4	4
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4
22	3	2	2	3	3	2	3	3	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	5	4	4	4	5	4	4	4	4
27	5	3	4	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	3	4	4	4	3	1
29	4	4	4	3	4	4	3	3	4
30	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31	5	3	4	4	5	4	5	5	4
32	3	2	4	4	5	4	5	5	4
33	4	4	4	4	4	3	5	5	3
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5
35	2	4	2	4	4	4	4	5	4
36	4	4	4	5	4	4	4	5	3
37	2	4	2	4	4	4	4	4	4
38	3	5	3	4	5	5	3	3	3
39	3	4	3	5	4	4	4	3	4
40	3	4	5	4	5	5	5	4	3
41	4	2	5	4	5	3	4	4	3
42	4	5	4	4	5	5	4	4	5
43	3	5	3	3	4	5	3	3	5
44	3	3	3	2	4	3	3	3	3
45	2	4	4	2	4	4	4	2	4
46	2	4	3	3	4	4	3	3	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	3	4	4
49	4	4	3	4	4	4	3	4	4
50	3	4	3	4	4	4	3	4	4
51	2	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	2	2	5	3	3	2	2
53	2	4	3	3	4	4	3	3	4
54	3	4	4	3	4	4	4	3	4
55	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	2	2	3	3	4	3	3	3	2
57	2	4	3	3	5	4	3	3	4
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4
59	3	5	4	2	3	5	4	2	5
60	5	4	3	5	5	4	3	5	4
61	4	5	3	5	5	5	3	5	5
62	4	4	4	5	4	4	4	5	4
63	3	2	3	4	4	2	3	4	2
64	4	3	2	2	2	3	4	4	3
65	4	4	3	3	4	4	3	3	4
66	3	4	3	3	4	4	3	3	4
67	2	3	3	4	4	3	3	4	3

Case Summaries

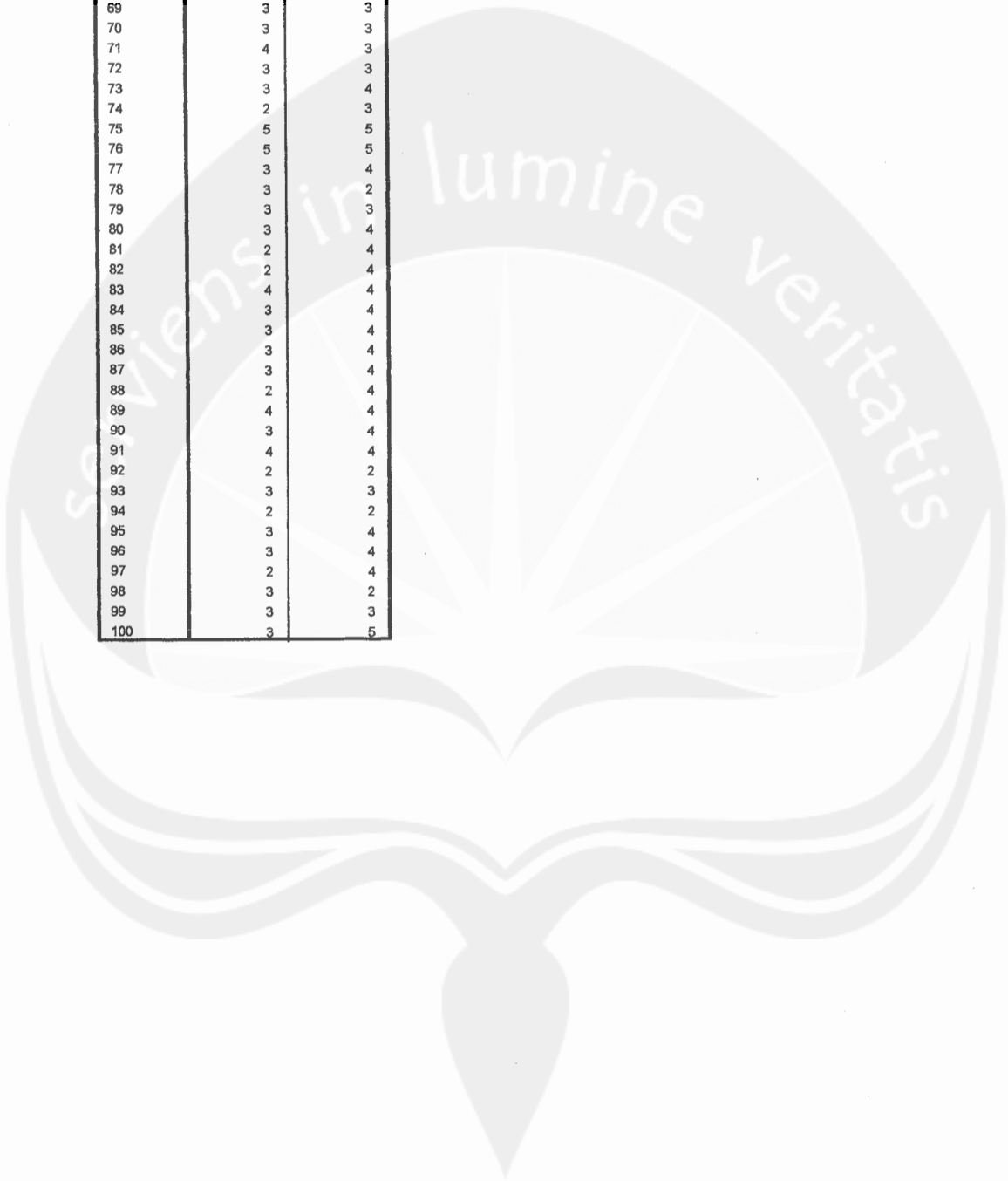
	LOYAL 1	LOYAL 2	LOYAL 3	LOYAL 4	LOYAL 5	LOYAL 6	LOYAL 7	LOYAL 8	LOYAL 9
68	4	4	3	3	3	4	3	3	4
69	4	4	3	3	4	4	3	3	4
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4
71	4	3	4	3	4	3	4	3	3
72	3	2	3	3	4	2	3	3	2
73	4	3	3	4	4	3	3	4	3
74	5	5	2	3	5	5	2	3	5
75	3	5	5	5	4	5	5	5	5
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	3	4	4	2	3	3	3
78	5	5	3	2	5	5	3	2	5
79	3	5	3	3	4	5	3	3	5
80	4	4	4	3	4	4	4	3	4
81	4	3	4	2	4	3	2	2	3
82	4	2	2	2	3	2	2	3	3
83	2	5	4	4	4	2	4	2	4
84	4	3	4	4	4	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	3	4	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	4	3
87	2	2	2	2	3	2	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4
89	4	4	4	4	4	5	4	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	5	4	5	4	4	5	4
92	3	3	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	3	4	4	3	4	4	4
94	4	2	2	4	4	4	4	4	2
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	5	5	4	5	5	4
100	3	3	3	4	4	3	4	4	4

Case Summaries

	LOYAL 10	LOYAL 11
1	3	3
2	4	3
3	3	4
4	4	3
5	4	3
6	3	3
7	4	4
8	4	4
9	3	3
10	4	4
11	3	3
12	3	4
13	4	4
14	3	3
15	5	5
16	4	5
17	2	3
18	5	5
19	4	3
20	2	4
21	3	4
22	2	2
23	4	4
24	3	4
25	3	4
26	4	4
27	4	4
28	4	3
29	4	2
30	3	3
31	4	4
32	3	3
33	4	4
34	4	4
35	2	3
36	2	3
37	4	4
38	3	3
39	3	3
40	4	4
41	4	4
42	4	4
43	3	3
44	3	3
45	4	2
46	3	3
47	4	4
48	3	4
49	3	4
50	3	4
51	4	4
52	4	2
53	3	3
54	4	3
55	3	4
56	3	3
57	3	3
58	3	4
59	4	2
60	3	5
61	3	5
62	4	5
63	3	4
64	4	4
65	3	3
66	3	3
67	3	4

Case Summaries

	LOYAL 10	LOYAL 11
68	3	3
69	3	3
70	3	3
71	4	3
72	3	3
73	3	4
74	2	3
75	5	5
76	5	5
77	3	4
78	3	2
79	3	3
80	3	4
81	2	4
82	2	4
83	4	4
84	3	4
85	3	4
86	3	4
87	3	4
88	2	4
89	4	4
90	3	4
91	4	4
92	2	2
93	3	3
94	2	2
95	3	4
96	3	4
97	2	4
98	3	2
99	3	3
100	3	5





serviens in lumine veritatis

Lampiran 6

Tabel Frekuensi

Responden

Frequency Table

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	56	56.0	56.0
	Wanita	44	44.0	100.0
	Total	100	100.0	

Toko buku yang sering dikunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gramedia	46	46.0	46.0
	Toga Mas	30	30.0	76.0
	Social Agency	18	18.0	94.0
	Kanisius	3	3.0	97.0
	Tiga Serangkai	3	3.0	100.0
	Total	100	100.0	

Dalam satu semester anda membeli buku di toko tsb

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kali	38	38.0	38.0
	2 Kali	26	26.0	64.0
	Lebih dari 2 Kali	36	36.0	100.0
	Total	100	100.0	

Frequency Table: Kualitas jasa

JASA_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	27.0
	Setuju	57	57.0	57.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	23.0
	Setuju	57	57.0	57.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Ragu-Ragu	21	21.0	21.0	33.0
	Setuju	48	48.0	48.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	14.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	24.0
	Setuju	57	57.0	57.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	7.0
Setuju	59	59.0	59.0	66.0
Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	21.0
Setuju	54	54.0	54.0	75.0
Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	12	12.0	12.0	13.0
Ragu-Ragu	44	44.0	44.0	57.0
Setuju	32	32.0	32.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Ragu-Ragu	32	32.0	32.0	35.0
Setuju	48	48.0	48.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Ragu-Ragu	60	60.0	60.0	68.0
	Setuju	23	23.0	23.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Ragu-Ragu	41	41.0	41.0	55.0
	Setuju	36	36.0	36.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	40	40.0	40.0	51.0
	Setuju	41	41.0	41.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	29.0
	Setuju	61	61.0	61.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	22.0
	Setuju	59	59.0	59.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Ragu-Ragu	32	32.0	32.0	38.0
	Setuju	54	54.0	54.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Ragu-Ragu	30	30.0	30.0	35.0
	Setuju	54	54.0	54.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	20.0
	Setuju	63	63.0	63.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Ragu-Ragu	6	6.0	6.0	8.0
Setuju	66	66.0	66.0	74.0
Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	9.0
Ragu-Ragu	41	41.0	41.0	50.0
Setuju	41	41.0	41.0	91.0
Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Ragu-Ragu	23	23.0	23.0	26.0
Setuju	62	62.0	62.0	88.0
Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	33.0
Setuju	48	48.0	48.0	81.0
Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JASA_21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Ragu-Ragu	36	36.0	36.0	43.0
	Setuju	50	50.0	50.0	93.0
	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JASA_22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	21	21.0	21.0	21.0
	Ragu-Ragu	57	57.0	57.0	78.0
	Setuju	16	16.0	16.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table: Kepuasan konsumen

PUAS_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	27.0
	Setuju	57	57.0	57.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PUAS_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	13.0
	Ragu-Ragu	44	44.0	44.0	57.0
	Setuju	32	32.0	32.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PUAS_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Ragu-Ragu	44	44.0	44.0	52.0
	Setuju	40	40.0	40.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table: Loyalitas konsumen

LOYAL_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Ragu-Ragu	31	31.0	31.0	43.0
	Setuju	47	47.0	47.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	31.0
	Setuju	55	55.0	55.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Ragu-Ragu	45	45.0	45.0	55.0
	Setuju	38	38.0	38.0	93.0
	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Ragu-Ragu	30	30.0	30.0	39.0
	Setuju	50	50.0	50.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	11.0
Setuju	68	68.0	68.0	79.0
Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	32.0
Setuju	54	54.0	54.0	86.0
Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Ragu-Ragu	42	42.0	42.0	46.0
Setuju	44	44.0	44.0	90.0
Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Ragu-Ragu	39	39.0	39.0	46.0
Setuju	37	37.0	37.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	31.0
	Setuju	58	58.0	58.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Ragu-Ragu	51	51.0	51.0	63.0
	Setuju	33	33.0	33.0	96.0
	Sangat Setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LOYAL_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Ragu-Ragu	35	35.0	35.0	44.0
	Setuju	47	47.0	47.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



serviens in lumine veritatis

Lampiran 7

Analisis One Sample T- test dengan Test Value 3

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.9067	.5132	5.132E-02
Reliability	100	3.4775	.5851	5.851E-02
Responsiveness	100	3.6800	.5741	5.741E-02
Assurance	100	3.8175	.5728	5.728E-02
Emphaty	100	3.5625	.5475	5.475E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	17.667	99	.000	.9067	.8048	1.0085
Reliability	8.162	99	.000	.4775	.3614	.5936
Responsiveness	11.844	99	.000	.6800	.5661	.7939
Assurance	14.272	99	.000	.8175	.7038	.9312
Emphaty	10.275	99	.000	.5625	.4539	.6711

T-Test : Gramedia

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	46	4.0652	.4641	6.843E-02
Reliability	46	3.4620	.6476	9.548E-02
Responsiveness	46	3.6522	.5833	8.600E-02
Assurance	46	3.8315	.6348	9.359E-02
Emphaty	46	3.5924	.6154	9.074E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	15.566	45	.000	1.0652	.9274	1.2030
Reliability	4.838	45	.000	.4620	.2697	.6543
Responsiveness	7.583	45	.000	.6522	.4790	.8254
Assurance	8.885	45	.000	.8315	.6430	1.0200
Emphaty	6.528	45	.000	.5924	.4096	.7752

T-Test : Toga Mas

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	30	3.7222	.4920	8.982E-02
Reliability	30	3.3333	.4564	8.333E-02
Responsiveness	30	3.5000	.5043	9.207E-02
Assurance	30	3.6417	.4628	8.449E-02
Emphaty	30	3.4833	.4200	7.669E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	8.041	29	.000	.7222	.5385	.9059
Reliability	4.000	29	.000	.3333	.1629	.5038
Responsiveness	5.431	29	.000	.5000	.3117	.6883
Assurance	7.595	29	.000	.6417	.4689	.8145
Emphaty	6.302	29	.000	.4833	.3265	.6402

T-Test : Social Agency

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	18	3.6389	.4363	.1028
Reliability	18	3.5972	.5365	.1264
Responsiveness	18	3.8056	.4740	.1117
Assurance	18	3.8611	.4132	9.740E-02
Emphaty	18	3.4306	.4004	9.438E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	6.213	17	.000	.6389	.4219	.8559
Reliability	4.723	17	.000	.5972	.3304	.8640
Responsiveness	7.210	17	.000	.8056	.5698	1.0413
Assurance	8.841	17	.000	.8611	.6556	1.0666
Emphaty	4.562	17	.000	.4306	.2314	.6297



serviens in lumine veritatis

Lampiran 8

**Analisis One Sample T-
test dengan Test Value 4**

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.9067	.5132	5.132E-02
Reliability	100	3.4775	.5851	5.851E-02
Responsiveness	100	3.6800	.5741	5.741E-02
Assurance	100	3.8175	.5728	5.728E-02
Emphaty	100	3.5625	.5475	5.475E-02

One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	-1.819	99	.072	-9.3333E-02	-.1952	8.495E-03
Reliability	-8.931	99	.000	-.5225	-.6386	-.4064
Responsiveness	-5.573	99	.000	-.3200	-.4339	-.2061
Assurance	-3.186	99	.002	-.1825	-.2962	-6.88E-02
Emphaty	-7.991	99	.000	-.4375	-.5461	-.3289

T-Test : Gramedia

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	46	4.0652	.4641	6.843E-02
Reliability	46	3.4620	.6476	9.548E-02
Responsiveness	46	3.6522	.5833	8.600E-02
Assurance	46	3.8315	.6348	9.359E-02
Emphaty	46	3.5924	.6154	9.074E-02

One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	.953	45	.346	6.522E-02	-7.26E-02	.2030
Reliability	-5.635	45	.000	-.5380	-.7303	-.3457
Responsiveness	-4.044	45	.000	-.3478	-.5210	-.1746
Assurance	-1.800	45	.079	-.1685	-.3570	2.002E-02
Emphaty	-4.492	45	.000	-.4076	-.5904	-.2248

T-Test : Toga Mas

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	30	3.7222	.4920	8.982E-02
Reliability	30	3.3333	.4564	8.333E-02
Responsiveness	30	3.5000	.5043	9.207E-02
Assurance	30	3.6417	.4628	8.449E-02
Emphaty	30	3.4833	.4200	7.669E-02

One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	-3.093	29	.004	-.2778	-.4615	-.941E-02
Reliability	-8.000	29	.000	-.6667	-.8371	-.4962
Responsiveness	-5.431	29	.000	-.5000	-.6883	-.3117
Assurance	-4.241	29	.000	-.3583	-.5311	-.1855
Emphaty	-6.737	29	.000	-.5167	-.6735	-.3598

T-Test : Social Agency

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	18	3.6389	.4363	.1028
Reliability	18	3.5972	.5365	.1264
Responsiveness	18	3.8056	.4740	.1117
Assurance	18	3.8611	.4132	9.740E-02
Emphaty	18	3.4306	.4004	9.438E-02

One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	-3.511	17	.003	-.3611	-.5781	-.1441
Reliability	-3.185	17	.005	-.4028	-.6696	-.1360
Responsiveness	-1.740	17	.100	-.1944	-.4302	4.127E-02
Assurance	-1.426	17	.172	-.1389	-.3444	6.660E-02
Emphaty	-6.034	17	.000	-.5694	-.7686	-.3703