

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

Sebagai bagian akhir penelitian, dalam bab ini akan disampaikan beberapa kesimpulan serta saran. Kesimpulan serta saran yang disampaikan tersebut sepenuhnya berdasarkan bukti-bukti empiris yang telah diperoleh melalui analisis data. Adapun kesimpulan serta saran tersebut dirangkum lebih lanjut seperti dibawah ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Berdasarkan hasil survei terhadap 100 orang responden Toko Buku Social Agency, didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita dengan jumlah 58 orang; sebagian besar responden berusia kurang dari atau sama dengan 29 tahun yaitu sebanyak 51 orang. Mayoritas responden memiliki tingkat pendapatan sebesar Rp1.000.000 – Rp 1.999.999 dengan jumlah 42 orang dan sebagian besar konsumennya memiliki tingkat pendidikan S1 atau sederajat sebanyak 62 orang.
- 2) Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan uji *one sample T test* menunjukkan penilaian konsumen terhadap baik dan buruknya kualitas layanan Toko Buku Social Agency. Dari penilaian konsumen tersebut

disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan Toko Buku Social Agency lebih dari cukup baik tetapi belum bisa dikatakan baik. Dimensi kualitas layanan *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai kelas dibawah dua dimensi kualitas layanan yang lainnya.

- 3) Berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu apakah ada pengaruh kualitas layanan Toko Buku Social Agency terhadap keinginan membeli konsumen, maka dengan analisis yang telah dilakukan diperoleh angka R yang lebih besar dari 0.05, F hitung lebih besar dari f tabel, dimana nilai signifikansi F lebih kecil dari 0.05. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan kuat antara kualitas layanan Toko Buku Social Agency terhadap keinginan membeli konsumen di Yogyakarta. Kualitas layanan secara bersama-sama terbukti mempengaruhi keinginan membeli konsumen. Tingkat pembelian konsumen di toko buku ini akan meningkat jika perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanannya. Dari analisis t-test diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel dan mempunyai nilai signifikasi lebih kecil dari tingkat signifikasi 0.05 untuk tiga atribut layanan Toko Buku Social Agency (*tangibles*, *reliabelity*, dan *responsiveness*). Hal ini berarti ketiga kualitas layanan tersebut masing-masing berpengaruh kuat terhadap keinginan membeli konsumen. Dua kualitas layanan (*assurance*, dan *emphaty*) Toko Buku Social Agency, masing-masing tidak berpengaruh terhadap keinginan membeli konsumen,

karena nilai t hitung untuk kedua atribut layanan tersebut lebih kecil dari t tabel dan mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05.

- 4) Berdasarkan rumusan masalah yang kedua yaitu apakah ada perbedaan pengaruh kualitas layanan Toko Buku Social Agency terhadap keinginan membeli konsumen di Yogyakarta, maka dengan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dengan menggunakan *independent sample T-Test* untuk mengetahui apakah ada perbedaan pengaruh kualitas layanan Toko Buku Social Agency terhadap keinginan membeli konsumen ditinjau dari jenis kelamin, diperoleh nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 untuk kelima dimensi kualitas layanan. Angka tersebut menyatakan H_0 diterima, berarti tidak ada perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan membeli konsumen ditinjau dari jenis kelamin. Hasil menunjukkan, berkaitan dengan seberapa kuat pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan membeli, secara nyata konsumen pria dan wanita tidak memiliki tingkat kualitas layanan yang berbeda untuk mempengaruhi mereka dalam melakukan proses pembelian.

- b) Dari hasil olah data menggunakan analisis *variance* untuk mengetahui apakah ada perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan membeli konsumen ditinjau dari usia, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan, diperoleh nilai F hitung lebih kecil dari F tabel dan nilai signifikansi yang lebih besar dari tingkat signifikan 0,05 untuk masing-masing karakteristik konsumen berdasarkan usia, tingkat pendapatan dan tingkat penghasilan. Hasil ini menyatakan bahwa H_0 diterima, yaitu tidak ada perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan membeli konsumen berdasarkan usia, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan. Dengan tidak terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan membeli konsumen ditinjau dari jenis kelamin, usia, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan, berarti perusahaan telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik. Kualitas layanan perusahaan berhasil mempengaruhi konsumen secara nyata untuk melakukan proses pembelian. Masing-masing kualitas layanan mempunyai tingkatan pengaruh yang sama dalam mempengaruhi konsumen dalam proses pembelian. Konsumen dari berbagai tingkatan usia, pendapatan dan tingkat penghasilan memiliki tingkat layanan yang sama dalam hal seberapa kuat kualitas layanan mempengaruhi mereka untuk melakukan proses pembelian.

5.2 Saran

Atas dasar kesimpulan tersebut, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan keunggulan dalam persaingan bisnis dan efisiensi kinerja dari kualitas layanan yang bertujuan untuk memperoleh peningkatan keuntungan. Beberapa saran tersebut dirangkum sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil yang didapat dari pengujian *one sample T test* diketahui bahwa ada tiga dimensi kualitas layanan yang harus ditingkatkan yaitu, dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Perusahaan perlu meningkatkan sumber daya manusia yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan layanan, seperti kesigapan, kesiapan, perhatian dan pemahaman pegawainya dalam menanggapi keinginan, kesulitan serta keluhan dari pelanggannya. Karywan dalam memberikan pelayanan harus sama antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya. Selain itu pelaksanaan kebijakan manajemen secara nyata seperti yang telah dikomunikasikan melalui iklan kepada pelanggannya sehingga menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Termasuk sosialisasi dan komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan perusahaan tentang konsep pelayanan perusahaan kepada pelanggannya serta saran dan keluhan yang berasal dari pelanggan kepada perusahaan.

- 2) Dari hasil penelitian diatas diketahui terdapat hubungan yang kuat antara atribut layanan terhadap keinginan membeli konsumen, maka atribut layanan menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Kualitas layanan ini diperlukan untuk memberikan rangsangan dan pengaruh kepada pelanggan dalam melakukan proses pembelian. Selain itu juga atribut layanan juga diperlukan untuk membangun nilai perusahaan di dalam benak konsumen, sehingga konsumen menganggap bahwa produk tersebut layak untuk dibeli. Kualitas layanan dalam jangka waktu panjang akan dapat mendukung perusahaan dalam mengembangkan usahanya dan untuk meningkatkan daya saing dalam dunia usaha, serta untuk mempertahankan pelanggan yang ada, menarik pelanggan baru dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran jilid 2, Edisi Millenium, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001 Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek, Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1991, Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA, Andi Offset, Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997, Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran, Edisi keenam, PT RinekaCipta.
- P.S ,Drs.Djarwanto dan Drs Pangestu, M.B.A,1999, Statistik Induktif, Edisi Kedua, BPFE.
- Dharmamesta, Basu Swastha dan Handoko,T.Hani, 1997, Manajemen Pemasaran:Analisa perilaku konsumen, edisi pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Umar, Hussein, 2003, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Edisi pertama, Ghalia, Jakarta.
- Mary Jo Bitner, Evaluating Service Encounters: The effect of Physical Surroundings and Employee Responses, Journal of Marketing Research, Vol 62, 1998
- Kerlinger, Fred.N. 1986, Azas-Azas Penelitian Behaviora, Edisi Ketiga, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press

Lee,Yong-ki, 2003, Journal of Consumer Behaviour: The Effect of In-Store Environment Cues on Purchase Intentions Across The Three Types of Restaurants in Korea

Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit ALFABETA, Bandung,

Azwar, Saiffudin, 2001Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,

Nurgiantoro ,B., Gunawan dan Marzuki, , 2000, Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Kepada:
Yth. Para Konsumen
Toko Buku **Social Agency**
Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Untuk mendukung dalam penyelesaian skripsi di Universitas Atmajaya Yogyakarta,
saya:

Nama : Banendra Eka Prasetya

No. Mhs : 10586

Jurusan : Ekonomi Manajemen

Pada kesempatan ini mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersusun di dalam kuesioner ini.

Kuesioner ini disusun dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan semua jawaban yang diberikan hanya akan saya gunakan untuk kepentingan ilmiah dalam penyusunan skripsi ini. Saya mohon dalam mengisi jawaban pertanyaan kuesioner ini dengan keadaan sesungguhnya. *Tidak ada jawaban yang salah* dalam penelitian ini.

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas waktu yang diberikan dalam menjawab kuesioner ini.

Hormat Saya

Banendra Eka Prasetya

I. Data Responden

1. Jenis Kelamin:

a. Pria b. Wanita

2. Usia pada saat ini :

a. ≤ 29 tahun c. 45 - 64 tahun
b. 30 - 44 tahun d. ≥ 65 tahun

3. Besarnya tingkat pendapatan tiap bulan:

a. ≤ Rp 499.999
b. Rp 500.000 – Rp 999.999
c. Rp 1.000.000 – Rp 1.999.999
d. ≥ Rp 2.000.000

4. Tingkat Pendidikan :

a. SMP
b. SMA
c. Akademi atau sederajat
d. S 1 atau sederajat
e. S 2 atau sederajat

1. Jenis Kelamin: a. Pria b. Wanita

3. Besarnya tingkat pendapatan tiap bulan:
- $\leq \text{Rp } 499.999$
 - $\text{Rp } 500.000 - \text{Rp } 999.999$
 - $\text{Rp } 1.000.000 - \text{Rp } 1.999.999$
 - $\geq \text{Rp } 2.000.000$

4. Tingkat Pendidikan :
- a. SMP
 - b. SMA
 - c. Akademi atau sederajat
 - d. S 1 atau sederajat
 - e. S 2 atau sederajat

II. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda (✓) pada jawaban a, b, c, d, e, pada pernyataan di bawah ini yang dianggap sesuai :

- Keterangan:
- a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Ragu (RR)
 - d. Tidak Setuju (TS)
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Tangibles

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, rak - rak buku di toko buku ini sudah diatur secara baik sehingga memudahkan dalam pencarian buku.					
2	Menurut anda, papan tulisan petunjuk jenis buku terlihat secara jelas sehingga memudahkan dalam mencari buku.					
3	Menurut anda, suhu udara di dalam ruangan toko buku ini sejuk					
4	Menurut anda, lantunan musik dan sound system di toko buku ini baik					
5	Menurut anda, tempat parkir dan layanan toko buku ini sudah memadai					

Reliability

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, karyawan toko buku ini akurat dalam melayani konsumen.					
2	Menurut anda, buku yang tersedia berkualitas dan memiliki harga yang terjangkau.					
3	Menurut anda, toko buku ini telah memberikan potongan harga buku.					
4	Menurut anda, karyawan toko buku ini cermat dalam melakukan proses transaksi.					

Responsiveness

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, karyawan tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
2	Menurut anda karyawan cekatan dan terampil dalam melaksanakan tugasnya.					
3	Menurut anda, toko buku ini memiliki pegawai yang siap untuk membantu konsumen mendapatkan produk yang dicari					

Assurance

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, penampilan karyawan toko buku ini sopan dan rapi					
2	Menurut anda, toko buku ini mempunyai karyawan yang memiliki pengetahuan yang memadai akan produk yang disediakan.					
3	Menurut anda, toko buku ini secara langsung mengganti barang yang didapati rusak oleh konsumen selama masih dalam toko.					
4	Menurut anda, prosedur transaksi pembayaran toko buku ini mudah atau tidak rumit.					

5	Menurut anda, iklan toko buku ini, misalnya di radio atau surat kabar menarik.					
6	Menurut anda, karyawan toko buku ini mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen					

Empathy

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, karyawan toko buku ini memberikan perhatian yang memadai terhadap keluhan para pelanggan					
2	Menurut anda, karyawan toko buku ini sudah memahami kebutuhan pelanggan					
3	Menurut anda, pelayanan dan perhatian karyawan toko buku ini tidak membedakan status sosial pelanggannya					

KEINGINAN MEMBELI

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut anda, dengan kualitas layanan yang diberikan menimbulkan keinginan anda untuk membeli di toko buku ini					

T-Test_Test Value 4,000

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	100	3.6333	.6641	6.641E-02

One-Sample Test

	Test Value = 4.000					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	-3.706	99	.000	-.2100	-.3224	-9.76E-02
Reliability	-3.435	99	.001	-.2075	-.3274	-8.76E-02
Responsiveness	-4.455	99	.000	-.2567	-.3710	-.1424
Assurance	-4.619	99	.000	-.2700	-.3860	-.1540
Emphaty	-5.521	99	.000	-.3667	-.4984	-.2349

T-Test_Test Value 3,000

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	100	3.6333	.6641	6.641E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3.000					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	13.941	99	.000	.7900	.6776	.9024
Reliability	13.118	99	.000	.7925	.6726	.9124
Responsiveness	12.903	99	.000	.7433	.6290	.8576
Assurance	12.490	99	.000	.7300	.6140	.8460
Emphaty	9.536	99	.000	.6333	.5016	.7651

T-Test_Test Value 3,6333

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	100	3.6333	.6641	6.641E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3.6333					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	2.765	99	.007	.1567	4.426E-02	.2691
Reliability	2.635	99	.010	.1592	3.933E-02	.2791
Responsiveness	1.910	99	.059	.1100	-4.28E-03	.2243
Assurance	1.654	99	.101	9.670E-02	-1.93E-02	.2127
Emphaty	.001	99	1.000	3.333E-05	-.1317	.1318

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	14.9000	4.9207	2.2183	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELI_1	11.0667	2.8920	.7305	.8335
RELI_2	11.2000	2.9241	.8053	.8078
RELI_3	11.2333	2.8747	.6387	.8745
RELI_4	11.2000	2.8552	.7458	.8273

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	4
Alpha =	.8714		

Responsiveness

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.5000	1.9828	1.4081	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RES_1	7.6000	1.0069	.7721	.7306
RES_2	7.5667	.8747	.7037	.7084
RES_3	7.8333	.9713	.6614	.8237

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8417

Assurance

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.1333	6.8782	2.6226	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASS_1	18.4000	5.0069	.6865	.8333
ASS_2	18.4000	4.2483	.8421	.7995
ASS_3	18.4333	4.9437	.5959	.8492
ASS_4	18.5000	4.8103	.7210	.8262
ASS_5	18.4333	5.0816	.7516	.8262
ASS_6	18.5000	5.3621	.3996	.8859

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8615

Emphaty

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	10.9333	1.7885	1.3374	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMP_1	7.3000	.9759	.4583	.7633
EMP_2	7.2333	.8747	.6271	.5677
EMP_3	7.3333	.8506	.5974	.6000

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7346

Keinginan membeli

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.2667	2.6161	1.6174	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELI_1	7.5000	1.5000	.5697	.7847
BELI_2	7.6333	.9989	.7668	.5616
BELI_3	7.4000	1.3517	.5943	.7585

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7922

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	42	42.0	42.0	42.0
	Wanita	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 29 tahun	51	51.0	51.0	51.0
	30 - 44 tahun	28	28.0	28.0	79.0
	45 - 64 tahun	18	18.0	18.0	97.0
	>= 65 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= Rp. 499.999	13	13.0	13.0	13.0
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	38.0	38.0	51.0
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	42.0	42.0	93.0
	>= Rp. 2.000.000	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP atau sederajat	8	8.0	8.0	8.0
	SMA atau sederajat	21	21.0	21.0	29.0
	Akademi atau sederajat	4	4.0	4.0	33.0
	S 1 atau sederajat	62	62.0	62.0	95.0
	S 2 atau sederajat	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keinginan membeli

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.865	.858	.2270

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.133	5	6.227	120.842	.000 ^a
	Residual	4.844	94	5.153E-02		
	Total	35.977	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance

b. Dependent Variable: Keinginan membeli

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.168	.163		1.026	.308
	Tangibles	.563	.090	.530	6.259	.000
	Reliability	.289	.070	.290	4.138	.000
	Responsiveness	.385	.074	.368	5.232	.000
	Assurance	.164	.108	.159	1.525	.131
	Emphaty	2.623E-02	.062	.029	.420	.676

a. Dependent Variable: Keinginan membeli

T-Test

Group Statistics

	Jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	Pria	42	3.7619	.6109	9.426E-02
	Wanita	58	3.8103	.5369	7.050E-02
Reliability	Pria	42	3.7202	.6252	9.647E-02
	Wanita	58	3.8448	.5883	7.725E-02
Responsiveness	Pria	42	3.7302	.5521	8.519E-02
	Wanita	58	3.7529	.5975	7.845E-02
Assurance	Pria	42	3.6587	.6290	9.705E-02
	Wanita	58	3.7816	.5499	7.220E-02
Emphaty	Pria	42	3.5317	.6463	9.972E-02
	Wanita	58	3.7069	.6727	8.833E-02

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Tangibles	Equal variances assumed	.987	.323
	Equal variances not assumed		
Reliability	Equal variances assumed	.825	.366
	Equal variances not assumed		
Responsiveness	Equal variances assumed	.142	.707
	Equal variances not assumed		
Assurance	Equal variances assumed	.829	.365
	Equal variances not assumed		
Emphaty	Equal variances assumed	.133	.716
	Equal variances not assumed		

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Tangibles	Equal variances assumed	-.420	98	.675	-4.8440E-02
	Equal variances not assumed	-.412	81.388	.682	-4.8440E-02
Reliability	Equal variances assumed	-1.018	98	.311	-.1246
	Equal variances not assumed	-1.008	85.231	.316	-.1246
Responsiveness	Equal variances assumed	-.194	98	.847	-2.2715E-02
	Equal variances not assumed	-.196	92.285	.845	-2.2715E-02
Assurance	Equal variances assumed	-1.038	98	.302	-.1229
	Equal variances not assumed	-1.016	81.077	.313	-.1229
Emphaty	Equal variances assumed	-1.306	98	.195	-.1752
	Equal variances not assumed	-1.315	90.503	.192	-.1752

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Tangibles	Equal variances assumed	.1153	-.2772	.1804
	Equal variances not assumed	.1177	-.2826	.1857
Reliability	Equal variances assumed	.1224	-.3674	.1183
	Equal variances not assumed	.1236	-.3703	.1211
Responsiveness	Equal variances assumed	.1173	-.2555	.2101
	Equal variances not assumed	.1158	-.2527	.2073
Assurance	Equal variances assumed	.1184	-.3578	.1120
	Equal variances not assumed	.1210	-.3636	.1178
Emphaty	Equal variances assumed	.1341	-.4412	9.093E-02
	Equal variances not assumed	.1332	-.4398	8.949E-02

Oneway_Usia

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Tangibles	<= 29 tahun	51	3.8157	.6091	8.528E-02
	30 - 44 tahun	28	3.7500	.5725	.1082
	45 - 64 tahun	18	3.7667	.4814	.1135
	>= 65 tahun	3	3.8667	.4163	.2404
	Total	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	<= 29 tahun	51	3.8284	.6031	8.445E-02
	30 - 44 tahun	28	3.7411	.6254	.1182
	45 - 64 tahun	18	3.7917	.6139	.1447
	>= 65 tahun	3	3.6667	.6292	.3632
	Total	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	<= 29 tahun	51	3.8105	.5426	7.599E-02
	30 - 44 tahun	28	3.6905	.6662	.1259
	45 - 64 tahun	18	3.6481	.5420	.1277
	>= 65 tahun	3	3.6667	.5774	.3333
	Total	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	<= 29 tahun	51	3.7778	.6071	8.501E-02
	30 - 44 tahun	28	3.7143	.5859	.1107
	45 - 64 tahun	18	3.6296	.5380	.1268
	>= 65 tahun	3	3.6667	.6667	.3849
	Total	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	<= 29 tahun	51	3.6797	.6959	9.744E-02
	30 - 44 tahun	28	3.6310	.6870	.1298
	45 - 64 tahun	18	3.5185	.5965	.1406
	>= 65 tahun	3	3.5556	.3849	.2222
	Total	100	3.6333	.6641	6.641E-02

Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Tangibles	<= 29 tahun	3.6444	3.9870	1.80	5.00
	30 - 44 tahun	3.5280	3.9720	2.40	5.00
	45 - 64 tahun	3.5273	4.0061	2.40	4.40
	>= 65 tahun	2.8324	4.9009	3.40	4.20
	Total	3.6776	3.9024	1.80	5.00
Reliability	<= 29 tahun	3.6588	3.9981	1.50	5.00
	30 - 44 tahun	3.4986	3.9836	2.25	5.00
	45 - 64 tahun	3.4864	4.0969	2.50	5.00
	>= 65 tahun	2.1038	5.2296	3.00	4.25
	Total	3.6726	3.9124	1.50	5.00
Responsiveness	<= 29 tahun	3.6578	3.9631	2.33	5.00
	30 - 44 tahun	3.4321	3.9488	1.00	4.67
	45 - 64 tahun	3.3786	3.9177	2.00	4.00
	>= 65 tahun	2.2324	5.1009	3.00	4.00
	Total	3.6290	3.8576	1.00	5.00
Assurance	<= 29 tahun	3.6070	3.9485	1.67	5.00
	30 - 44 tahun	3.4871	3.9415	2.33	5.00
	45 - 64 tahun	3.3621	3.8971	2.00	4.33
	>= 65 tahun	2.0106	5.3228	3.00	4.33
	Total	3.6140	3.8460	1.67	5.00
Emphaty	<= 29 tahun	3.4840	3.8755	1.33	5.00
	30 - 44 tahun	3.3646	3.8973	2.00	5.00
	45 - 64 tahun	3.2219	3.8152	2.67	4.67
	>= 65 tahun	2.5994	4.5117	3.33	4.00
	Total	3.5016	3.7651	1.33	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	.106	3	3.529E-02	.107	.956
	Within Groups	31.684	96	.330		
	Total	31.790	99			
Reliability	Between Groups	.187	3	6.247E-02	.167	.918
	Within Groups	35.944	96	.374		
	Total	36.132	99			
Responsiveness	Between Groups	.489	3	.163	.483	.695
	Within Groups	32.368	96	.337		
	Total	32.857	99			
Assurance	Between Groups	.317	3	.106	.302	.824
	Within Groups	33.504	96	.349		
	Total	33.821	99			
Emphaty	Between Groups	.365	3	.122	.270	.847
	Within Groups	43.301	96	.451		
	Total	43.667	99			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Tangibles	<= Rp. 499.999	13	3.7846	.2375	6.587E-02
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	3.8000	.7006	.1136
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	3.8238	.4943	7.627E-02
	>= Rp. 2.000.000	7	3.5429	.6399	.2419
	Total	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	<= Rp. 499.999	13	3.8269	.3871	.1074
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	3.8355	.6506	.1055
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	3.7976	.6130	9.458E-02
	>= Rp. 2.000.000	7	3.4643	.6362	.2405
	Total	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	<= Rp. 499.999	13	3.7949	.2899	8.041E-02
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	3.8246	.6089	9.878E-02
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	3.6905	.5815	8.973E-02
	>= Rp. 2.000.000	7	3.5238	.7664	.2897
	Total	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	<= Rp. 499.999	13	3.8333	.2357	6.537E-02
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	3.7807	.6933	.1125
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	3.6905	.5278	8.144E-02
	>= Rp. 2.000.000	7	3.5000	.7391	.2794
	Total	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	<= Rp. 499.999	13	3.7179	.3812	.1057
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	38	3.7193	.7455	.1209
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	42	3.5556	.6774	.1045
	>= Rp. 2.000.000	7	3.4762	.5394	.2039
	Total	100	3.6333	.6641	6.641E-02

Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Tangibles	<= Rp. 499.999	3.6411	3.9281	3.20	4.00
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	3.5697	4.0303	1.80	5.00
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	3.6698	3.9778	2.40	5.00
	>= Rp. 2.000.000	2.9510	4.1347	2.40	4.40
	Total	3.6776	3.9024	1.80	5.00
Reliability	<= Rp. 499.999	3.5930	4.0608	3.00	4.25
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	3.6217	4.0494	1.50	5.00
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	3.6066	3.9886	2.25	5.00
	>= Rp. 2.000.000	2.8759	4.0527	2.50	4.25
	Total	3.6726	3.9124	1.50	5.00
Responsiveness	<= Rp. 499.999	3.6197	3.9701	3.00	4.00
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	3.6244	4.0247	2.33	5.00
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	3.5093	3.8717	1.00	4.67
	>= Rp. 2.000.000	2.8150	4.2326	2.00	4.00
	Total	3.6290	3.8576	1.00	5.00
Assurance	<= Rp. 499.999	3.6909	3.9758	3.33	4.17
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	3.5528	4.0086	1.67	5.00
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	3.5260	3.8549	2.33	5.00
	>= Rp. 2.000.000	2.8164	4.1836	2.00	4.17
	Total	3.6140	3.8460	1.67	5.00
Emphaty	<= Rp. 499.999	3.4876	3.9483	3.00	4.00
	Rp. 500.000 - Rp. 999.999	3.4743	3.9643	1.33	5.00
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	3.3445	3.7667	2.00	5.00
	>= Rp. 2.000.000	2.9773	3.9751	3.00	4.33
	Total	3.5016	3.7651	1.33	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	.480	3	.160	.490	.690
	Within Groups	31.310	96	.326		
	Total	31.790	99			
Reliability	Between Groups	.841	3	.280	.763	.518
	Within Groups	35.291	96	.368		
	Total	36.132	99			
Responsiveness	Between Groups	.740	3	.247	.737	.532
	Within Groups	32.117	96	.335		
	Total	32.857	99			
Assurance	Between Groups	.672	3	.224	.649	.585
	Within Groups	33.149	96	.345		
	Total	33.821	99			
Emphaty	Between Groups	.801	3	.267	.598	.618
	Within Groups	42.866	96	.447		
	Total	43.667	99			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Tangibles	SMP atau sederajat	8	3.8500	.1773	6.268E-02
	SMAatau sederajat	21	3.7143	.8089	.1765
	Akademi atau sederajat	4	3.8000	.4899	.2449
	S 1 atau sederajat	62	3.8000	.5273	6.697E-02
	S 2 atau sederajat	5	3.8800	.3899	.1744
	Total	100	3.7900	.5667	5.667E-02
Reliability	SMP atau sederajat	8	3.8438	.3765	.1331
	SMAatau sederajat	21	3.8214	.7165	.1564
	Akademi atau sederajat	4	3.8125	.6884	.3442
	S 1 atau sederajat	62	3.7702	.6045	7.677E-02
	S 2 atau sederajat	5	3.8500	.5184	.2318
	Total	100	3.7925	.6041	6.041E-02
Responsiveness	SMP atau sederajat	8	3.7917	.3536	.1250
	SMAatau sederajat	21	3.7937	.6789	.1481
	Akademi atau sederajat	4	3.7500	.5000	.2500
	S 1 atau sederajat	62	3.7204	.5889	7.479E-02
	S 2 atau sederajat	5	3.7333	.4346	.1944
	Total	100	3.7433	.5761	5.761E-02
Assurance	SMP atau sederajat	8	3.8750	.1942	6.865E-02
	SMAatau sederajat	21	3.7857	.8099	.1767
	Akademi atau sederajat	4	3.6667	.3600	.1800
	S 1 atau sederajat	62	3.6935	.5639	7.162E-02
	S 2 atau sederajat	5	3.7667	.2789	.1247
	Total	100	3.7300	.5845	5.845E-02
Emphaty	SMP atau sederajat	8	3.8333	.2520	8.909E-02
	SMAatau sederajat	21	3.6190	.8582	.1873
	Akademi atau sederajat	4	3.4167	.4194	.2097
	S 1 atau sederajat	62	3.6183	.6552	8.321E-02
	S 2 atau sederajat	5	3.7333	.5477	.2449
	Total	100	3.6333	.6641	6.641E-02

Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Tangibles	SMP atau sederajat	3.7018	3.9982	3.60	4.00
	SMAatau sederajat	3.3461	4.0825	1.80	5.00
	Akademi atau sederajat	3.0205	4.5795	3.20	4.20
	S 1 atau sederajat	3.6661	3.9339	2.40	5.00
	S 2 atau sederajat	3.3959	4.3641	3.40	4.40
	Total	3.6776	3.9024	1.80	5.00
Reliability	SMP atau sederajat	3.5290	4.1585	3.00	4.25
	SMAatau sederajat	3.4953	4.1476	1.50	4.50
	Akademi atau sederajat	2.7170	4.9080	3.00	4.50
	S 1 atau sederajat	3.6167	3.9237	2.25	5.00
	S 2 atau sederajat	3.2063	4.4937	3.00	4.25
	Total	3.6726	3.9124	1.50	5.00
Responsiveness	SMP atau sederajat	3.4961	4.0872	3.00	4.00
	SMAatau sederajat	3.4846	4.1027	2.33	5.00
	Akademi atau sederajat	2.9544	4.5456	3.00	4.00
	S 1 atau sederajat	3.5709	3.8700	1.00	4.67
	S 2 atau sederajat	3.1937	4.2730	3.00	4.00
	Total	3.6290	3.8576	1.00	5.00
Assurance	SMP atau sederajat	3.7127	4.0373	3.50	4.17
	SMAatau sederajat	3.4170	4.1544	1.67	5.00
	Akademi atau sederajat	3.0938	4.2396	3.17	4.00
	S 1 atau sederajat	3.5503	3.8368	2.00	5.00
	S 2 atau sederajat	3.4204	4.1130	3.33	4.00
	Total	3.6140	3.8460	1.67	5.00
Emphaty	SMP atau sederajat	3.6227	4.0440	3.33	4.00
	SMAatau sederajat	3.2284	4.0097	1.33	5.00
	Akademi atau sederajat	2.7493	4.0841	3.00	4.00
	S 1 atau sederajat	3.4519	3.7847	2.00	5.00
	S 2 atau sederajat	3.0532	4.4134	3.00	4.33
	Total	3.5016	3.7651	1.33	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	.196	4	4.91E-02	.148	.964
	Within Groups	31.594	95	.333		
	Total	31.790	99			
Reliability	Between Groups	8.766E-02	4	2.19E-02	.058	.994
	Within Groups	36.044	95	.379		
	Total	36.132	99			
Responsiveness	Between Groups	.105	4	2.63E-02	.076	.989
	Within Groups	32.752	95	.345		
	Total	32.857	99			
Assurance	Between Groups	.339	4	8.46E-02	.240	.915
	Within Groups	33.483	95	.352		
	Total	33.821	99			
Emphaty	Between Groups	.576	4	.144	.318	.866
	Within Groups	43.091	95	.454		
	Total	43.667	99			

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendapatan	Pendidikan	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4
1	2	1	2	3	3	3	4	3
2	1	2	2	4	4	4	4	4
3	2	1	2	4	4	5	5	4
4	2	1	1	1	4	4	4	3
5	2	2	2	4	4	4	4	4
6	1	2	2	4	3	3	3	3
7	1	2	3	4	5	5	5	3
8	1	1	2	2	5	5	5	4
9	1	2	3	4	4	5	5	4
10	2	2	4	4	4	4	4	4
11	1	1	1	1	4	4	4	4
12	2	1	1	1	3	4	4	4
13	1	3	3	4	5	4	4	4
14	1	1	2	3	5	4	4	4
15	2	1	2	3	4	4	4	4
16	2	1	1	2	4	4	4	4
17	1	3	3	4	4	4	4	3
18	1	1	1	1	4	4	4	4
19	1	2	3	4	3	3	4	3
20	2	3	3	4	4	4	4	3
21	2	1	2	4	3	3	4	4
22	2	2	3	4	3	3	2	3
23	2	1	3	4	4	4	5	4
24	2	2	3	4	3	4	4	4
25	1	1	2	4	3	3	4	4
26	1	1	2	4	4	4	4	4
27	2	1	2	4	4	4	4	5
28	1	1	2	4	3	4	5	4
29	1	1	2	4	4	4	4	4
30	1	1	2	4	3	3	4	3
31	1	1	3	4	4	4	4	5
32	2	2	3	4	2	4	3	5
33	2	1	1	2	4	4	4	4
34	1	2	3	4	5	5	5	5
35	2	3	3	4	4	4	4	4
36	1	1	2	4	4	4	3	4
37	1	2	3	4	4	3	4	4
38	2	3	3	4	4	4	4	4
39	1	2	2	4	4	4	3	4
40	2	2	3	4	4	3	5	4
41	2	1	3	4	4	4	4	4
42	1	3	4	4	3	3	3	4
43	1	3	4	5	3	4	3	4
44	2	1	1	3	3	4	4	4
45	2	1	1	2	4	4	4	4
46	2	2	3	4	3	3	2	2
47	2	1	2	1	4	4	4	4
48	2	1	2	2	3	3	4	3
49	2	4	3	4	4	4	3	5
50	2	3	3	4	4	4	4	5
51	2	3	3	4	3	4	5	4
52	1	2	3	4	3	3	4	3
53	1	1	3	2	3	4	4	5
54	1	1	3	4	4	4	4	4
55	2	2	3	4	4	4	4	5
56	2	1	2	2	2	4	3	5
57	1	1	2	2	4	4	4	4
58	2	1	2	4	3	4	3	3

Case Summaries

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

Case Summaries

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

Case Summaries

[illegible]

Case Summaries

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

Case Summaries

	ASS 2	ASS 3	ASS 4	ASS 5	ASS 6	EMP 1	EMP 2	EMP 3	BELI 1
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	3	5	4	4	4
63	2	4	2	3	4	2	2	3	4
64	4	4	3	4	4	5	4	3	4
65	5	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	3	2	2	2	2	2	4	2
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	4	5	3	4	4	4
69	2	2	2	2	2	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	5	4	3	4	5	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	1	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	4	4	4	4	2	4	4	4
76	5	4	4	4	4	5	4	4	3
77	2	2	2	4	2	2	2	2	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	3	4	4	4	5	4
80	4	4	3	4	4	5	4	3	4
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	3	4	3	2	3	4	3	3	3
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	3	2	2	2	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	4	4	5	3	4	4	4
87	3	5	5	4	4	4	4	5	4
88	2	1	2	2	1	1	2	1	2
89	5	5	3	3	3	3	2	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	5	4	3	4	5	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	4	4	4	4	4	4	3	4
95	5	4	4	4	4	5	4	4	3
96	3	5	4	4	4	3	4	4	4
97	4	4	3	4	5	3	4	5	4
98	5	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	5	4	3	4
100	5	5	4	4	4	4	4	4	4

TABEL DISTRIBUSI F 5%

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

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

TABEL DISTRIBUSI T

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



Social Agency Baru Ambarukmo

JL. LAKSDA ADISUCIPTO NO. 22 TELS. (0274) 487539, FAX. (0274) 487539 YOGYAKARTA

Yogyakarta, 02 Agustus 2005

Dengan surat ini, kami menyatakan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Banendra Eka Prasetya
No. Mahasiswa : 10586/EM
Mahasiswa : Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas
Ekonomi

Telah melaksanakan penelitian, observasi, kuesioner dan sebagainya,
dalam periode:

Waktu : bulan Juni-Juli
Tempat : Toko Buku Social Agency Jl Laksda Adisucipto
no.22 Yogyakarta.
Judul : Analisis Atribut Layanan Terhadap Keinginan
Membeli Konsumen di Yogyakarta

Semoga hasil penelitian tersebut dapat berguna bagi berbagai pihak.

Mengetahui,

Penanggung Jawab
Toko Buku Social Agency
Baru Ambarukmo



Bpk. Tono Faturrachman Mufti