BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sebagai penutup dalam bab akhir ini, penulis menarik beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan analisa dari kegiatan pelayanan konsumen yang dilakukan oleh Apotek K 24 di Jl.Magelang no.162 terhadap tingkat kepuasan konsumen. Selain itu penulis juga ingin memberikan saran-saran sesuai dengan kemampuan yang dimiliki penulis untuk dapat dijadikan input atau informasi dan bahan pertimbangan dalam kegiatan pelayanan konsumen pada masa-masa yang akan datang.

5.1.1 Profil Responden

Dapat diketahui konsumen Apotek K 24 dilihat dari segi jenis kelamin, mayoritas jumlah responden pria lebih banyak dari wanita yaitu sebesar 59 %, sedangkan wanita sebesar 41 % dan mayoritas usia responden berusia 20-34 tahun lebih banyak dibanding dengan yang lainnya yaitu sebesar 58 % dan responden yang terendah adalah responden berusia 14-19 tahun sebesar 5%. Responden dengan tingkat pendidikan SMU terlihat memiliki persentase yang tertinggi mencapai 68 % dan responden dengan tingkat pendidikan SD merupakan responden terendah, sebesar 3%.

5.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian konsumen dilihat dari tiap - tiap dimensi, rata – rata melebihi 90 %, berarti bisa dikatakan bahwa kinerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan kepentingan konsumen sehingga konsumen puas.

5.1.3 Posisi tiap Dimensi dalam Diagram Kartesius

Berdasarkan analisis diagram kartesius yang terdiri dari empat bangun dapat diketahui bahwa :

1. Kuadran A

   Menunjukkan item-item / dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen Apotek K 24 berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan item-item / dimensi – dimensi inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, tapi tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Dimensi yang termasuk dalam criteria ini adalah :

   a. Dimensi berwujud

      Dalam dimensi ini dijelaskan mengenai penampilan dari fasilitas – fasilitas fisik, penataan ruang yang disediakan oleh Apotek K 24 untuk memuaskan keinginan setiap pelanggan. Hal – hal yang termasuk dalam dimensi ini adalah item – item :

      1. Fasilitas fisik apotek yang bersih, rapi dan menarik.
      2. Penataan ruangan di apotek yang membuat konsumen nyaman.

2. Kuadran B

Menunjukkan item – item / dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan apotek K 24, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan / harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Dimensi – dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah :

a. Dimensi cepat tanggap

Merupakan kemauan perusahaan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan persoalan bila pelanggan tersebut mengalami kesulitan. Hal – hal yang termasuk dalam dimensi ini adalah item – item :

1. Karyawan apotek mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.
2. Karyawan apotek yang cepat tanggap dan mampu menangani keluhan konsumen

b. Dimensi keandalan

Dalam dimensi ini dijelaskan mengenai keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta bagaimana kemampuan perusahaan untuk dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal-hal yang tercakup dalam dimensi ini adalah item – item:

1. Karyawan apotek yang memberikan layanan yang cepat dan tepat.
2. Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

3. Kuadran C

Menunjukkan item – item / dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek K 24, berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan pelaksanaannya biasa saja.

Dimensi – dimensi yang masuk kuadran ini adalah :

a. Dimensi Empati

Merupakan penjelasan mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Hal – hal yang termasuk dalam dimensi ini adalah item – item :

1. Karyawan apotek memberi perhatian dan mencari jalan keluar ketika konsumen mempunyai masalah.
2. Karyawan apotek memberi perhatian secara personal kepada konsumen.
3. Apotek bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan konsumen.

b. Dimensi Kepastian

Dalam dimensi ini dijelaskan mengenai kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya resiko dan keragu – raguan seperti yang diharapkan pelanggan. Hal – hal yang termasuk dalam dimensi ini adalah item – item:

1. Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap konsumen.
2. Konsumen merasa aman dalam bertransaksi di apotek.
3. Karyawan mampu memberikan informasi tentang produk-produk yang dijual di apotek.

4. Kuadran D

Menunjukkan item – item / dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek K 24, berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya dimensi tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat item – item yang termasuk dalam kriteria ini.

5.1.4 Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dari hasil perhitungan *chi square* pada tiap dimensi dapat diketahui bahwa hampir tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari segi jenis kelamin, golongan usia dan tingkat pendidikan. Hanya didapat satu perbedaan dilihat dari segi jenis kelamin terhadap dimensi kendalan, perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi keandalan dilihat dari segi jenis kelamin ini dikarenakan adanya perbedaan pandangan antara konsumen pria dan konsumen wanita. Dalam hal ini tingkat kepuasan pria lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan wanita.

5.2 Saran

Saran berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disimpulkan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Apotek K 24 yaitu :

1. Berdasarkan penempatan variabel dalam diagram kartesius, maka yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah dimensi berwujud pada kuadran A, karena pada kuadran ini item-item dinilai penting oleh konsumen akan tetapi pelaksanaannya belum memuaskan, sehingga manajemen Apotek K 24 perlu lebih memperhatikan hal ini dan menindak lanjuti hal ini agar di masa yang akan datang konsumen akan merasakan perubahan dan merasa lebih puas dengan dimensi berwujud ini. Dan yang perlu dipertahankan oleh Apotek K 24 adalah dimensi pada kuadran B yaitu dimensi cepat tanggap dan keandalan yang, dimana pelaksanaannya sudah baik dan memuaskan. Hal ini perlu dipertahankan agar kepuasan konsumen tetap karena pelaksanaannya sudah baik dan memuaskan.

2 Mempertahankan tingkat kepuasan konsumen agar konsumen tetap merasa puas sehingga dapat bersaing dengan pesaing lainnya. Dari hasil analisis *importance performance analysis* dan *chi square* dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan konsumen tinggi, hal ini dapat dilihat dari rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian konsumen yang lebih dari 90 %. Sedangkan dari perhitungan *chi square* diketahui bahwa hampir tidak ada perbedan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari segi jenis kelamin, golongan usia dan tingkat pendidikan. Hanya satu perbedaan yang ada, karena itu pihak manajemen Apotek K 24 perlu lebih memperhatikan hal ini. Perbedaan tingkat kepuasan pria dan wanita dari dimensi keandalan, dalam hal ini tingkat kepuasan pria lebih tinggi dibandingkan wanita. Sehingga pihak manajemen Apotek K 24 perlu menindak lanjuti hal ini, cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Apotek K 24 antara lain adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Apotek K 24 mengenai kecepatan, ketepatan dan pemenuhan janji. Hal ini sangat perlu diperhatikan agar konsumen merasa aman, nyaman dan yakin dengan Apotek K 24.

5.3 Catatan Penelitian

Sebagai catatan mengenai kuesioner, berdasarkan jurnal dari Parasuraman. A, Valerie A.Z dan Leonard L.B dengan judul *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,* ada 22 butir pertanyaan dalam jurnal tersebut yang terbagi dalam lima dimensi, yang kemudian penulis memodifikasinya menjadi 12 butir pertanyaan. Item-item yang tidak dipergunakan dalam kuesioner ini yaitu :

1. Cepat tanggap *(Responsiveness)*
   a. Karyawan selalu bersedia membantu konsumen.
   b. Karyawan meluangkan waktu untuk melayani pertanyaan konsumen.
2. Keandalan *(Reliability)*
   a. Jika konsumen mempunyai masalah, karyawan bersikap simpatik dan membantu menyelesaikannya.
   b. Pelayanan yang baik sejak pertama.
   c. Perhitungan biaya yang akurat / bebas dari kesalahan.
3. Empati *(Emphaty)*
   a. Beroperasi pada jam kerja yang tepat bagi setiap konsumen.
   b. Perhatian kepada setiap kepentingan konsumen.
4. Kepastian *(Assurance)*
   a. Tingkah laku dari karyawan dapat memberikan rasa percaya kepada konsumen.
5. Berwujud *(Tangibles)*
   a. Perlengkapan yang canggih.
   b. Karyawan berpenampilan rapi dan sopan.

DAFTAR PUSTAKA

Gronroos, Christian. (1984). *A **Service Quality Model And Its Marketing Implications***, *European Journal Of Marketing*, 18 (4).

Hadi, Sutrisno. (1991). **Analisis Butir Untuk Instrumen**, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip dan Amstrong. (1999). ***Principles Of Marketing***, Edisi delapan. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock.Christopher. H. (1996). ***Service Marketing***, Third Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A, Valerie A.Z. and Leonard L.B. (1990). ***Delivering Service Quality***. New York : *Free Press*.

Supranto, J., M.A. (2001). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Edisi Baru. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Stanton, William J. (1979). **Dasar – dasar Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.

Swastha, Basu & Irawan. (1986). **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Pertama. Yogyakarta: Liberty.

Swastha, Basu. (1984). **Azas – azas Marketing Mix**. Yogyakarta: Liberty.

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

Tjiptono, Fandy. (2000). **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN 1

Surat Pengantar Kuesioner

Yang Terhormat : Para konsumen

Apotek K 24

Yogyakarta

Bapak / Ibu dan Saudara yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, selaku mahasiswa program studi Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

Nama	:	Ivan Yonathan
No. Mahasiswa	:	11804 / EM
NPM	:	99 03 11804

sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya, karena itu saya mengharapkan kesedian anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen apotek.Untuk tujuan ini penelitian akan terfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek K 24 Yogyakarta.

Akhirnya atas segala bantuan yang Bapak / Ibu dan Saudara berikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya

Ivan Yonathan

Profil Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- Umur : ☐ 14-19 tahun
  - ☐ 20-34 tahun
  - ☐ 35-49 tahun
  - ☐ 50-64 tahun
  - ☐ 65 tahun keatas
- Pendidikan Terakhir : ☐ SD
  - ☐ SMP
  - ☐ SMU
  - ☐ Perguruan tinggi

Petunjuk : jawablah pernyataan-pernyataan di bawah ini menyangkut kepentingan dan tingkat kepuasan yang anda rasakan setelah menerima kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek K 24 Yogyakarta, dengan memberi tanda silang (x) pada kolom-kolom yang tersedia.

Gunakan skala disamping untuk menilai kepentingan dan tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini.

Penilaian kepentingan pernyataan tersebut
1= Tidak Penting (TP)
2= Kurang Penting (KP)
3= Cukup Penting (CP)
4= Penting (P)
5= Sangat Penting (SP)

Penilaian Kinerja kebutuhan saya…
1= Tidak Puas (TP)
2= Kurang Puas (KP)
3= Cukup Puas (CP)
4= Puas (P)
5= Sangat Puas (SP)

No	Pernyataan	KEPENTINGAN					KINERJA				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	**Cepat Tanggap**										
1	Karyawan apotek mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.										
2	Karyawan apotek yang cepat tanggap dan mampu menangani keluhan konsumen.										
B	**Keandalan**										
3	Karyawan apotek yang memberikan layanan dengan cepat dan tepat.										
4	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.										
C	**Empati**										
5	Karyawan apotek memberi perhatian dan mencari jalan keluar ketika konsumen mempunyai masalah.										
6	Karyawan apotek memberi perhatian secara personal kepada konsumen.										
7	Apotek bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan konsumen.										
D	**Kepastian**										
8	Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap konsumen.										
9	Konsumen merasa aman dalam bertransaksi di apotek.										
10	Karyawan mampu memberikan informasi tentang produk-produk yang dijual di Apotek.										
E	**Berwujud**										
11	Fasilitas fisik apotek yang bersih, rapi dan menarik.										
12	Penataan ruangan di apotek yang membuat konsumen nyaman.										

LAMPIRAN 2

Kinerja

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

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	43.6333	68.6540	8.2858	12

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KINER_1	39.9333	59.1678	.7246	.9601
KINER_2	39.9333	57.5126	.8228	.9574
KINER_3	39.9000	55.6793	.8976	.9551
KINER_4	40.0000	61.1034	.6263	.9624
KINER_5	39.8333	56.4885	.8993	.9551
KINER_6	40.0333	58.5161	.7612	.9591
KINER_7	40.0000	59.1724	.7560	.9592
KINER_8	40.0667	56.2713	.8202	.9576
KINER_9	40.1667	56.3506	.8511	.9566
KINER_10	40.1000	58.6448	.8472	.9570
KINER_11	39.9667	57.2747	.8841	.9557
KINER_12	40.0333	58.5161	.7612	.9591

Reliability Coefficients

N of Cases =   30.0   N of Items = 12

Alpha =   .9613

Reliability (Kepentingan)

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

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	45.5000	70.6034	8.4026	12

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PENT_1	41.7000	59.3897	.8041	.9613
PENT_2	41.6333	57.9644	.8637	.9597
PENT_3	41.5333	57.9816	.8729	.9594
PENT_4	41.7333	61.7195	.6814	.9645
PENT_5	41.5333	58.8092	.8981	.9588
PENT_6	41.7667	60.8747	.7955	.9617
PENT_7	41.7667	61.0126	.7319	.9632
PENT_8	41.7333	58.8230	.7971	.9617
PENT_9	41.9000	58.7828	.8035	.9615
PENT_10	41.7667	59.2195	.8913	.9591
PENT_11	41.7333	59.3747	.8913	.9591
PENT_12	41.7000	60.2862	.7733	.9621

Reliability Coefficients

N of Cases =   30.0   N of Items = 12

Alpha =   .9642

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	59	59.0	59.0	59.0
	Wanita	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14 - 19 tahun	5	5.0	5.0	5.0
	20 - 34 tahun	58	58.0	58.0	63.0
	35 - 49 tahun	30	30.0	30.0	93.0
	50 - 64 tahun	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3.0	3.0	3.0
	SMP	7	7.0	7.0	10.0
	SMU	68	68.0	68.0	78.0
	Perguruan Tinggi	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives (Kepentingan)

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepentingan_1	100	396.00	3.9600	.7903
Kepentingan_2	100	401.00	4.0100	.7035
Kepentingan_3	100	413.00	4.1300	.6614
Kepentingan_4	100	386.00	3.8600	.7250
Kepentingan_5	100	405.00	4.0500	.7300
Kepentingan_6	100	376.00	3.7600	.8055
Kepentingan_7	100	391.00	3.9100	.6831
Kepentingan_8	100	393.00	3.9300	.7000
Kepentingan_9	100	380.00	3.8000	.8040
Kepentingan_10	100	386.00	3.8600	.7250
Kepentingan_11	100	397.00	3.9700	.6735
Kepentingan_12	100	390.00	3.9000	.7317
Kepentingan	100	392.83	3.9283	.5217
Valid N (listwise)	100			

Descriptives (Kinerja)

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Kinerja_1	100	364.00	3.6400	.7320
Kinerja_2	100	368.00	3.6800	.6799
Kinerja_3	100	377.00	3.7700	.8391
Kinerja_4	100	357.00	3.5700	.6553
Kinerja_5	100	380.00	3.8000	.7107
Kinerja_6	100	349.00	3.4900	.7316
Kinerja_7	100	356.00	3.5600	.6715
Kinerja_8	100	362.00	3.6200	.7491
Kinerja_9	100	348.00	3.4800	.7847
Kinerja_10	100	359.00	3.5900	.6681
Kinerja_11	100	358.00	3.5800	.7410
Kinerja_12	100	361.00	3.6100	.7640
Kinerja	100	361.58	3.6158	.5319
Valid N (listwise)	100			

Descriptives (Kepentingan)

Descriptive Statistics

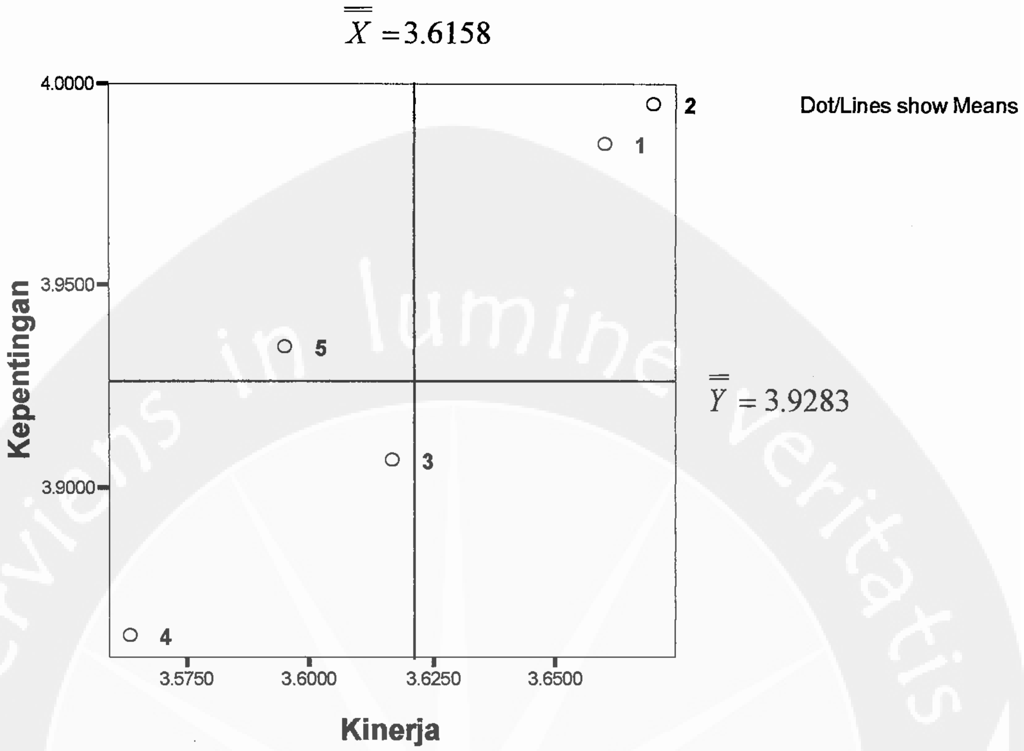
	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Cepat Tanggap	100	398.50	3.9850	.6980
Keandalan	100	399.50	3.9950	.6134
Empati	100	390.67	3.9067	.5994
Kepastian	100	386.33	3.8633	.6161
Berwujud	100	393.50	3.9350	.6343
Valid N (listwise)	100			

Descriptives (Kinerja)

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Cepat Tanggap	100	366.00	3.6600	.6272
Keandalan	100	367.00	3.6700	.6561
Empati	100	361.67	3.6167	.5887
Kepastian	100	356.33	3.5633	.6190
Berwujud	100	359.50	3.5950	.6988
Valid N (listwise)	100			

Tingkat Kesesuaian			
Butir	Kepentingan	Kinerja	%
1	3.9600	3.6400	91.92%
2	4.0100	3.6800	91.77%
3	4.1300	3.7700	91.28%
4	3.8600	3.5700	92.49%
5	4.0500	3.8000	93.83%
6	3.7600	3.4900	92.82%
7	3.9100	3.5600	91.05%
8	3.9300	3.6200	92.11%
9	3.8000	3.4800	91.58%
10	3.8600	3.5900	93.01%
11	3.9700	3.5800	90.18%
12	3.9000	3.6100	92.56%


$\overline{\overline{X}} = 3.6158$
4.0000
3.9500
3.9000
Kepentingan
2
1
5
3
4
Dot/Lines show Means
$\overline{\overline{Y}} = 3.9283$
3.5750
3.6000
3.6250
3.6500
Kinerja

Jenis kelamin * Cepat Tanggap

Crosstab

			Cepat Tanggap				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Pria	Count	1	13	37	8	59
		Expected Count	1.2	15.9	34.8	7.1	59.0
	Wanita	Count	1	14	22	4	41
		Expected Count	.8	11.1	24.2	4.9	41.0
Total		Count	2	27	59	12	100
		Expected Count	2.0	27.0	59.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.009[a]	3	.571
Likelihood Ratio	1.994	3	.574
Linear-by-Linear Association	1.672	1	.196
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .82.

Jenis kelamin * Keandalan

Crosstab

			Keandalan				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Pria	Count	1	8	39	11	59
		Expected Count	1.8	12.4	37.2	7.7	59.0
	Wanita	Count	2	13	24	2	41
		Expected Count	1.2	8.6	25.8	5.3	41.0
Total		Count	3	21	63	13	100
		Expected Count	3.0	21.0	63.0	13.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.357[a]	3	.039
Likelihood Ratio	8.749	3	.033
Linear-by-Linear Association	7.968	1	.005
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.23.

Jenis kelamin * Empati

Crosstab

			Empati				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Pria	Count	3	20	34	2	59
		Expected Count	2.9	21.2	33.6	1.2	59.0
	Wanita	Count	2	16	23	0	41
		Expected Count	2.1	14.8	23.4	.8	41.0
Total		Count	5	36	57	2	100
		Expected Count	5.0	36.0	57.0	2.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.578[a]	3	.664
Likelihood Ratio	2.298	3	.513
Linear-by-Linear Association	.407	1	.524
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .82.

Jenis kelamin * Kepastian

Crosstab

			Kepastian					Total
			TP	KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Pria	Count	0	1	24	31	3	59
		Expected Count	1.2	1.2	20.7	34.2	1.8	59.0
	Wanita	Count	2	1	11	27	0	41
		Expected Count	.8	.8	14.4	23.8	1.2	41.0
Total		Count	2	2	35	58	3	100
		Expected Count	2.0	2.0	35.0	58.0	3.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.094[a]	4	.131
Likelihood Ratio	8.896	4	.064
Linear-by-Linear Association	.280	1	.597
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .82.

Jenis kelamin * Berwujud

Crosstab

			Berwujud				Total
			KP	CP	P	SP	
Jenis kelamin	Pria	Count	1	21	31	6	59
		Expected Count	2.9	18.3	30.7	7.1	59.0
	Wanita	Count	4	10	21	6	41
		Expected Count	2.1	12.7	21.3	4.9	41.0
Total		Count	5	31	52	12	100
		Expected Count	5.0	31.0	52.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.533[a]	3	.209
Likelihood Ratio	4.594	3	.204
Linear-by-Linear Association	.001	1	.976
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

Umur * Cepat Tanggap

Crosstab

			Cepat Tanggap				Total
			KP	CP	P	SP	
Umur	14 - 19 tahun	Count	0	2	2	1	5
		Expected Count	.1	1.4	3.0	.6	5.0
	20 - 34 tahun	Count	0	12	38	8	58
		Expected Count	1.2	15.7	34.2	7.0	58.0
	35 - 49 tahun	Count	2	11	14	3	30
		Expected Count	.6	8.1	17.7	3.6	30.0
	50 - 64 tahun	Count	0	2	5	0	7
		Expected Count	.1	1.9	4.1	.8	7.0
Total		Count	2	27	59	12	100
		Expected Count	2.0	27.0	59.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.922[a]	9	.357
Likelihood Ratio	10.868	9	.285
Linear-by-Linear Association	2.750	1	.097
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

Umur * Keandalan

Crosstab

			Keandalan				Total
			KP	CP	P	SP	
Umur	14 - 19 tahun	Count	0	0	4	1	5
		Expected Count	.2	1.1	3.2	.7	5.0
	20 - 34 tahun	Count	2	13	35	8	58
		Expected Count	1.7	12.2	36.5	7.5	58.0
	35 - 49 tahun	Count	1	7	19	3	30
		Expected Count	.9	6.3	18.9	3.9	30.0
	50 - 64 tahun	Count	0	1	5	1	7
		Expected Count	.2	1.5	4.4	.9	7.0
Total		Count	3	21	63	13	100
		Expected Count	3.0	21.0	63.0	13.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.550[a]	9	.980
Likelihood Ratio	3.943	9	.915
Linear-by-Linear Association	.112	1	.738
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

Umur * Empati

Crosstab

			Empati				Total
			KP	CP	P	SP	
Umur	14 - 19 tahun	Count	0	1	3	1	5
		Expected Count	.3	1.8	2.9	.1	5.0
	20 - 34 tahun	Count	2	19	36	1	58
		Expected Count	2.9	20.9	33.1	1.2	58.0
	35 - 49 tahun	Count	3	11	16	0	30
		Expected Count	1.5	10.8	17.1	.6	30.0
	50 - 64 tahun	Count	0	5	2	0	7
		Expected Count	.4	2.5	4.0	.1	7.0
Total		Count	5	36	57	2	100
		Expected Count	5.0	36.0	57.0	2.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.543[a]	9	.077
Likelihood Ratio	11.027	9	.274
Linear-by-Linear Association	5.191	1	.023
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

Umur * Kepastian

Crosstab

			Kepastian					Total
			TP	KP	CP	P	SP	
Umur	14 - 19 tahun	Count	0	0	1	3	1	5
		Expected Count	.1	.1	1.8	2.9	.2	5.0
	20 - 34 tahun	Count	1	0	18	37	2	58
		Expected Count	1.2	1.2	20.3	33.6	1.7	58.0
	35 - 49 tahun	Count	1	2	11	16	0	30
		Expected Count	.6	.6	10.5	17.4	.9	30.0
	50 - 64 tahun	Count	0	0	5	2	0	7
		Expected Count	.1	.1	2.5	4.1	.2	7.0
Total		Count	2	2	35	58	3	100
		Expected Count	2.0	2.0	35.0	58.0	3.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.918[a]	12	.195
Likelihood Ratio	14.333	12	.280
Linear-by-Linear Association	6.033	1	.014
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

Umur * Berwujud

Crosstab

			Berwujud				Total
			KP	CP	P	SP	
Umur	14 - 19 tahun	Count	0	1	3	1	5
		Expected Count	.3	1.6	2.6	.6	5.0
	20 - 34 tahun	Count	2	16	31	9	58
		Expected Count	2.9	18.0	30.2	7.0	58.0
	35 - 49 tahun	Count	3	9	16	2	30
		Expected Count	1.5	9.3	15.6	3.6	30.0
	50 - 64 tahun	Count	0	5	2	0	7
		Expected Count	.4	2.2	3.6	.8	7.0
Total		Count	5	31	52	12	100
		Expected Count	5.0	31.0	52.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.743[a]	9	.372
Likelihood Ratio	10.093	9	.343
Linear-by-Linear Association	5.186	1	.023
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .25.

Pendidikan terakhir * Cepat Tanggap

Crosstab

			Cepat Tanggap				Total
			KP	CP	P	SP	
Pendidikan terakhir	SD	Count	0	2	1	0	3
		Expected Count	.1	.8	1.8	.4	3.0
	SMP	Count	0	0	6	1	7
		Expected Count	.1	1.9	4.1	.8	7.0
	SMU	Count	2	16	41	9	68
		Expected Count	1.4	18.4	40.1	8.2	68.0
	Perguruan Tinggi	Count	0	9	11	2	22
		Expected Count	.4	5.9	13.0	2.6	22.0
Total		Count	2	27	59	12	100
		Expected Count	2.0	27.0	59.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.594[a]	9	.476
Likelihood Ratio	10.714	9	.296
Linear-by-Linear Association	.298	1	.585
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Pendidikan terakhir * Keandalan

Crosstab

			Keandalan				Total
			KP	CP	P	SP	
Pendidikan terakhir	SD	Count	0	0	3	0	3
		Expected Count	.1	.6	1.9	.4	3.0
	SMP	Count	0	1	5	1	7
		Expected Count	.2	1.5	4.4	.9	7.0
	SMU	Count	2	14	45	7	68
		Expected Count	2.0	14.3	42.8	8.8	68.0
	Perguruan Tinggi	Count	1	6	10	5	22
		Expected Count	.7	4.6	13.9	2.9	22.0
Total		Count	3	21	63	13	100
		Expected Count	3.0	21.0	63.0	13.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.972[a]	9	.743
Likelihood Ratio	6.997	9	.637
Linear-by-Linear Association	.169	1	.681
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

Pendidikan terakhir * Empati

Crosstab

			Empati				Total
			KP	CP	P	SP	
Pendidikan terakhir	SD	Count	0	1	2	0	3
		Expected Count	.2	1.1	1.7	.1	3.0
	SMP	Count	0	2	4	1	7
		Expected Count	.4	2.5	4.0	.1	7.0
	SMU	Count	3	21	44	0	68
		Expected Count	3.4	24.5	38.8	1.4	68.0
	Perguruan Tinggi	Count	2	12	7	1	22
		Expected Count	1.1	7.9	12.5	.4	22.0
Total		Count	5	36	57	2	100
		Expected Count	5.0	36.0	57.0	2.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.614[a]	9	.102
Likelihood Ratio	13.311	9	.149
Linear-by-Linear Association	4.121	1	.042
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Pendidikan terakhir * Kepastian

Crosstab

			Kepastian					Total
			TP	KP	CP	P	SP	
Pendidikan terakhir	SD	Count	0	0	1	2	0	3
		Expected Count	.1	.1	1.1	1.7	.1	3.0
	SMP	Count	0	0	3	3	1	7
		Expected Count	.1	.1	2.5	4.1	.2	7.0
	SMU	Count	1	2	18	47	0	68
		Expected Count	1.4	1.4	23.8	39.4	2.0	68.0
	Perguruan Tinggi	Count	1	0	13	6	2	22
		Expected Count	.4	.4	7.7	12.8	.7	22.0
Total		Count	2	2	35	58	3	100
		Expected Count	2.0	2.0	35.0	58.0	3.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.305[a]	12	.062
Likelihood Ratio	20.976	12	.051
Linear-by-Linear Association	2.056	1	.152
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Pendidikan terakhir * Berwujud

Crosstab

			Berwujud				Total
			KP	CP	P	SP	
Pendidikan terakhir	SD	Count	0	1	2	0	3
		Expected Count	.2	.9	1.6	.4	3.0
	SMP	Count	1	0	4	2	7
		Expected Count	.4	2.2	3.6	.8	7.0
	SMU	Count	3	19	36	10	68
		Expected Count	3.4	21.1	35.4	8.2	68.0
	Perguruan Tinggi	Count	1	11	10	0	22
		Expected Count	1.1	6.8	11.4	2.6	22.0
Total		Count	5	31	52	12	100
		Expected Count	5.0	31.0	52.0	12.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.725[a]	9	.229
Likelihood Ratio	15.758	9	.072
Linear-by-Linear Association	3.176	1	.075
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

Kinerja_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	5	5.0	5.0	7.0
	Cukup Puas	43	43.0	43.0	50.0
	Puas	43	43.0	43.0	93.0
	Sangat Puas	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Puas	36	36.0	36.0	41.0
	Puas	54	54.0	54.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Puas	6	6.0	6.0	7.0
	Cukup Puas	33	33.0	33.0	40.0
	Puas	54	54.0	54.0	94.0
	Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Puas	41	41.0	41.0	46.0
	Puas	42	42.0	42.0	88.0
	Sangat Puas	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan terakhir	PENT_1	PENT_2	PENT_3	PENT_4	PENT_5
1	2	2	3	5	4	4	4	4
2	1	2	4	5	4	5	4	2
3	1	2	4	4	4	4	4	4
4	1	2	3	5	4	4	3	4
5	2	3	3	3	3	5	5	3
6	2	2	3	2	3	4	3	3
7	2	2	4	5	5	4	2	2
8	1	3	3	4	4	4	4	4
9	2	2	3	4	4	4	4	4
10	1	2	3	4	5	3	5	3
11	2	2	3	5	5	5	4	4
12	1	3	3	4	4	4	5	4
13	1	2	3	5	4	3	3	5
14	2	3	3	5	4	4	4	5
15	1	3	3	3	4	5	4	2
16	2	2	3	4	4	4	4	4
17	1	2	4	4	4	4	5	4
18	1	2	4	4	4	4	4	4
19	1	2	3	5	5	5	5	5
20	2	3	3	3	3	4	3	3
21	2	2	3	3	4	4	3	4
22	2	2	4	4	4	4	4	4
23	1	3	3	5	4	4	3	4
24	2	2	3	5	4	4	4	4
25	1	2	3	5	5	5	5	5
26	2	2	3	3	4	4	4	4
27	1	3	3	3	4	4	4	4
28	1	2	2	4	4	4	4	5
29	2	3	3	4	4	4	3	4
30	1	3	3	5	5	5	5	5
31	2	2	3	4	4	4	4	4
32	1	2	4	4	5	5	5	5
33	1	2	4	4	4	5	4	5
34	1	2	3	4	4	4	4	4
35	2	3	3	2	2	1	2	2
36	2	2	3	4	4	4	4	4
37	2	2	4	3	3	3	3	3
38	1	3	3	2	1	2	4	2
39	2	2	3	4	4	4	4	4
40	1	4	3	4	4	4	3	3
41	2	2	4	5	5	5	5	5
42	1	3	3	4	5	5	4	4
43	1	2	3	4	4	4	3	4
44	2	3	4	3	3	3	3	3
45	1	3	3	3	3	3	3	4
46	2	2	3	4	4	4	4	4
47	1	4	4	3	3	4	3	4
48	1	4	4	4	4	4	4	4
49	1	1	2	5	5	5	5	5
50	2	3	3	3	3	4	4	4
51	2	2	3	3	4	4	3	4
52	2	2	4	4	4	4	4	4
53	1	3	3	5	4	4	3	4
54	2	2	3	5	4	4	4	4
55	1	2	3	4	4	5	4	4
56	2	2	3	3	4	4	4	4
57	1	3	3	3	4	4	4	4
58	1	2	3	4	4	4	4	5

Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan terakhir	PENT_1	PENT_2	PENT_3	PENT_4	PENT_5
59	2	1	2	4	4	4	3	4
60	1	3	3	5	5	5	5	5
61	2	2	3	4	4	4	4	4
62	1	2	4	4	5	5	5	5
63	1	3	4	4	4	5	4	5
64	1	2	3	4	4	4	4	4
65	2	4	3	3	3	4	3	4
66	2	2	3	4	4	4	4	4
67	2	2	4	3	3	3	3	3
68	1	3	3	5	5	5	4	5
69	2	2	2	4	4	4	4	4
70	1	4	3	4	4	4	3	3
71	2	2	3	5	5	5	5	5
72	1	3	3	4	5	5	4	4
73	1	2	2	4	4	4	3	4
74	1	3	3	5	5	4	4	4
75	1	3	3	3	3	3	3	4
76	1	4	3	4	4	4	5	5
77	1	3	4	3	3	4	3	4
78	1	2	4	4	4	4	4	4
79	1	2	3	5	5	5	5	5
80	2	1	1	3	3	4	4	4
81	2	2	3	3	4	4	3	4
82	2	2	4	4	4	4	4	4
83	1	3	2	5	4	4	3	4
84	2	2	3	5	4	4	4	4
85	1	2	2	4	4	5	4	4
86	1	2	3	3	4	4	4	4
87	1	3	3	3	4	4	4	4
88	1	2	3	4	4	4	4	5
89	1	1	1	4	4	4	3	4
90	1	3	3	5	5	5	5	5
91	1	2	3	4	4	4	4	4
92	1	4	4	4	5	5	5	5
93	1	2	4	4	4	5	4	5
94	1	2	3	4	4	4	4	4
95	2	3	3	3	3	4	3	4
96	2	2	3	4	4	4	4	4
97	1	1	1	3	3	4	3	4
98	1	3	3	4	4	4	4	4
99	2	2	3	5	5	5	5	5
100	1	2	3	5	5	4	3	5

Case Summaries

	PENT_6	PENT_7	PENT_8	PENT_9	PENT_10	PENT_11	PENT_12	KINER_1
1	4	4	4	3	5	4	4	2
2	1	4	5	4	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	3	3	5	5	5	3	3	5
6	2	3	3	3	4	3	3	3
7	2	3	3	2	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	5	5	4	4	4	4	3
10	2	5	3	4	5	5	5	3
11	3	5	5	5	4	5	4	3
12	4	5	4	4	5	3	4	4
13	4	3	4	5	4	5	3	3
14	5	4	5	4	4	5	5	4
15	1	5	5	1	1	5	5	3
16	4	4	4	3	4	4	5	4
17	4	4	4	4	3	5	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	5	5	4	4	4
20	3	3	3	2	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3
22	5	5	5	4	5	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5
24	5	4	4	4	4	4	5	5
25	4	4	5	3	5	5	5	5
26	4	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	4	4	4	4	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	5	4	5	3
31	4	4	4	5	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5	3	4
33	5	5	5	5	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4
35	2	1	1	1	2	2	2	2
36	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	4	2	2	2	2	3	2
39	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	5	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	5	3	3	3	3	3
46	4	4	4	3	4	4	5	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	4	5	5	5	5	5
50	3	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	3	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	4	5	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3
58	3	4	4	4	4	5	5	4

Case Summaries

	PENT_6	PENT_7	PENT_8	PENT_9	PENT_10	PENT_11	PENT_12	KINER_1
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	5	4	5	5
61	4	4	4	5	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	3	4
63	5	5	5	5	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	4	3	3
66	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	3	3	3	3	3
69	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	5
72	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	5	4	4	4	4	4
74	5	3	5	5	5	5	5	5
75	4	4	5	3	3	3	3	3
76	5	4	4	3	4	4	5	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	5	4	5	5	5	5	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	5	4	4	5	5	3
84	5	4	4	4	4	4	5	5
85	4	5	4	5	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3
88	3	4	4	4	4	5	5	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	4	3	3
91	4	4	4	5	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	5	3	4
93	5	5	5	5	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	4	3	3
96	4	4	4	3	4	4	5	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	5	4	5	5	5	4	4
100	5	4	4	4	3	4	4	4

Case Summaries

	KINER_2	KINER_3	KINER_4	KINER_5	KINER_6	KINER_7	KINER_8	KINER_9
1	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	5	4	2	1	4	5	4
3	3	2	2	2	2	3	3	3
4	4	5	4	5	3	4	4	4
5	5	5	5	3	3	3	4	4
6	3	2	2	4	3	2	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4
9	3	2	4	4	4	3	4	4
10	4	3	4	3	3	4	3	4
11	3	2	3	4	2	2	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	4	5	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	2	2	2	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	3
17	3	4	3	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	4	5	4	5
20	3	2	3	2	2	3	2	2
21	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	5	4	4	4
25	5	5	5	5	4	4	5	3
26	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	5
32	5	5	5	5	4	4	4	4
33	4	5	4	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	3	3	3	3
35	2	1	2	2	2	1	1	1
36	4	4	4	4	4	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	1	2	4	2	2	4	2	2
39	3	3	3	3	4	3	3	3
40	4	4	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	2	3	3	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	5	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	4	4	5	3
46	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	4	3	4	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	4	5	4	5
50	3	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	2	4	1	1
53	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	3	3	4	4
55	4	5	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	3	4	4	3	3	4	4
58	4	4	4	5	3	4	4	4

Case Summaries

	KINER_2	KINER_3	KINER_4	KINER_5	KINER_6	KINER_7	KINER_8	KINER_9
59	4	4	3	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	5
62	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	5	4	3	3	3	3	5
64	4	4	4	4	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	5	4	4	4	3
69	3	2	3	3	4	3	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3
71	5	5	5	5	4	4	4	4
72	3	5	3	3	3	4	4	3
73	4	4	3	4	4	4	5	4
74	3	4	4	4	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	4	5	3
76	4	3	3	3	4	3	4	3
77	3	4	3	4	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	3
80	3	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	4	4	3	3	4	3
83	4	4	3	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	5	4	4	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	3	3	3	3	3	2
89	4	4	3	4	4	4	4	4
90	5	5	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	5
92	3	5	4	4	4	4	3	3
93	4	5	3	5	3	3	3	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	3
97	3	4	3	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	3	3	4	3
99	4	3	3	4	4	5	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	2

Case Summaries

	KINER_10	KINER_11	KINER_12
1	3	3	3
2	5	4	3
3	2	3	3
4	5	4	5
5	5	5	5
6	4	2	4
7	3	3	3
8	4	4	3
9	4	3	3
10	4	4	4
11	3	4	4
12	4	4	4
13	4	5	5
14	4	3	3
15	3	2	2
16	4	4	5
17	3	3	3
18	4	4	4
19	4	4	4
20	2	2	2
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	4	4	5
25	4	4	4
26	4	4	3
27	4	4	4
28	4	5	5
29	4	4	4
30	3	4	3
31	3	4	4
32	4	5	3
33	4	4	4
34	3	3	3
35	2	2	2
36	4	4	4
37	3	3	3
38	2	2	3
39	4	3	3
40	3	3	3
41	4	4	3
42	3	4	4
43	4	4	4
44	3	3	3
45	3	3	3
46	4	4	5
47	3	3	3
48	4	4	4
49	5	5	5
50	4	4	4
51	4	4	4
52	2	2	2
53	4	4	4
54	3	3	3
55	4	4	4
56	4	4	3
57	3	4	4
58	4	5	5

Case Summaries

	KINER_10	KINER_11	KINER_12
59	4	4	4
60	5	4	5
61	3	4	4
62	3	3	3
63	3	3	4
64	3	3	3
65	3	4	3
66	4	4	4
67	3	3	3
68	3	3	3
69	4	1	2
70	3	3	3
71	4	4	4
72	3	3	4
73	4	4	4
74	3	3	3
75	3	3	3
76	4	3	3
77	3	3	3
78	4	4	4
79	3	3	4
80	4	4	4
81	4	4	4
82	3	3	4
83	3	4	4
84	4	4	5
85	4	4	3
86	4	4	3
87	4	4	4
88	4	3	3
89	4	4	4
90	3	3	3
91	3	4	4
92	4	3	3
93	4	3	3
94	4	4	4
95	3	4	3
96	4	4	5
97	3	3	3
98	4	4	4
99	4	4	4
100	3	3	3

TABEL DISTRIBUSI CHI SQUARE

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

TABEL R 5%

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

LAMPIRAN 3

APOTEK K 24 KOMPLIT - 24 JAM

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Micknella, SE
Jabatan	:	Manajer Apotek K 24

Menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

Nama	:	Ivan Yonathan
No.Mhs	:	11804 / EM
Fakultas	:	Ekonomi
Jurusan	:	Manajemen

Telah mengadakan penelitian / pencarian data penelitian di Apotek K 24 untuk kepentingan penyusunan skripsi dengan judul " ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA ", guna melengkapi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Mei 2005

APOTEK K 24 YOGYAKARTA

(Micknella, SE)