

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai F hitung hasil analisis regresi adalah sebesar 528,880 dan signifikansi 0,000. Nilai taraf signifikansi 0,000 di bawah nilai 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas Kinerja kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang terminal pada taraf signifikansi 5 %.
2. Berdasarkan koefisien regresi ganda dapat diketahui bahwa terdapat beberapa dimensi Kinerja kualitas layanan yang memberikan nilai Sig. < 0,05 yaitu *Reliability*, *Emphaty*, *Tangibles*. Koefisien terbesar dimiliki oleh dimensi *emphaty* sehingga *emphaty* merupakan dimensi penentu kepuasan penumpang terminal.
3. Dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai nilai Sig. > 0,05. Hal ini berarti kedua dimensi ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang terminal.

6.2. Saran

Saran yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Agar pihak manajemen Terminal Tirtonadi di Surakarta memperhatikan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* pada kualitas jasa untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang ada di Terminal Tirtonadi. Terlebih lagi berdasarkan hasil penelitian, dimensi yang sangat perlu untuk diperhatikan adalah dimensi *emphaty* yaitu perhatian petugas kepada individu yang bertanya, serta perhatian dan kesopanan petugas saat melayani calon penumpang.
2. Hasil temuan penelitian ini dapat ditindaklanjuti menjadi penelitian lain dengan obyek yang berbeda seperti stasiun kereta api maupun bandar udara. Penelitian lain juga dapat berupa penambahan variabel dalam penelitian seperti pengaruh karakteristik penumpang terhadap kepuasan terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma (2004). "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono (2000). "*Manajemen Jasa*", Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Ismiyati (2003). "*Statistik dan Aplikasi*", PPs-MTS UNDIP, Semarang.
- Jasfar, Farida (2008) "*Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*". Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip (2006). "*Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*", Salemba Empat, Jakarta.
- Nasrah Jusmin (2003). "*Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet-Studi Kasus di Jl. Urip Sumohardjo Makasar*", Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Nurgiyantoro, Burhan (2000). "*Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*", Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Rudy Setiawan (2005). "*Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*", Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya.
- Siswadi (2005). "*Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas Di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS)-Studi Kasus di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*", *Tesis Magister Teknik Sipil* UNDIP.
- Sugiyono (2003). "*Statistika untuk Penelitian*", Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Utami, Chr. Whidya, 2006, "Relationship Effort Dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes: Sebuah Tinjauan Konseptual Dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 Nr. 1 (2006)

B. Kualitas Jasa

Petunjuk Pengisian

Di bawah ini adalah rangkaian pernyataan penelitian. Sudilah anda menjawab pernyataan tersebut dengan jujur sesuai dengan pendapat dan mewakili diri anda.

Berilah tanda (X) pada setiap jawaban.

Pilihan jawaban adalah :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Reliability</i> (Keandalan Petugas Terminal) a) Petugas Terminal mampu melayani secara tepat waktu dan cepat b) Permasalahan konsumen diatasi Petugas Terminal dengan tepat dan tegas.					
2	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Petugas Terminal) a) Petugas Terminal tanggap dalam mengatasi masalah yang timbul. b) Petugas Terminal tanggap terhadap permintaan dan keluhan yang disampaikan penumpang					
3	<i>Assurance</i> (Jaminan layanan Terminal) a) Keamanan Terminal terjaga dengan baik. b) Penumpang terhindar dari gangguan Pengamen dan pedagang Asongan di Terminal Tirtonadi					
4	<i>Emphaty</i> (Empati Petugas Terminal) a) Bagian informasi memberi perhatian kepada individu yang bertanya. b) Petugas Terminal memiliki perhatian dan kesopanan saat melayani					
5	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung) a) Jumlah Toilet Umum di Terminal Tirtonadi yang tersedia memadai. b) Kebersihan terminal terjaga dengan baik					

C. Kepuasan Penumpang

Petunjuk Pengisian

Di bawah ini adalah rangkaian pernyataan penelitian. Sudilah anda menjawab pernyataan tersebut dengan jujur sesuai dengan pendapat dan mewakili diri anda.

Berilah tanda (X) pada setiap jawaban.

Pilihan jawaban adalah :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Kepuasan Penumpang	SS	S	KS	TS	STS
1. Jasa layanan terminal Tirtonadi sudah sesuai harapan penumpang					
2. Penumpang dapat bepergian dengan nyaman di Terminal Tirtonadi					
3. Bersedia menceritakan kepada orang lain mengenai kelebihan layanan Terminal Tirtonadi kepada orang lain					

TERIMAKASIH

DATA REKAPAN KUISIONER PENUMPANG DI TERMINAL TIRTONADI

No	A						B												C							
	2	3	4	5	6	7	1a	1b	Jml	2a	2b	Jml	3a	3b	Jml	4a	4b	Jml	5b	5c	Jml	Total	1	2	3	Total
1	1	2	4	1	3	2	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	31	3	3	4	10
2	1	2	1	2	3	2	3	3	6	4	3	7	3	4	7	3	4	7	4	4	8	35	4	3	4	11
3	1	1	1	1	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
4	1	1	4	1	3	1	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	31	3	4	3	10
5	1	1	1	4	3	4	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
6	1	2	4	2	3	1	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
7	1	1	1	3	3	2	3	3	6	4	3	7	3	4	7	3	3	6	3	4	7	33	3	3	4	10
8	1	1	1	3	3	3	3	3	6	4	3	7	3	4	7	3	3	6	4	4	8	34	3	4	3	10
9	1	1	1	1	4	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
10	1	1	1	3	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
11	1	1	1	3	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
12	1	2	1	2	2	1	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
13	1	2	1	1	4	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
14	1	2	4	2	3	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
15	1	2	4	1	3	2	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
16	1	2	1	2	3	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
17	1	1	1	1	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
18	1	1	4	1	3	1	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
19	1	1	4	2	3	1	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
20	1	1	1	4	2	1	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
21	2	1	1	4	3	4	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
22	1	2	4	2	3	1	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
23	1	1	1	4	3	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
24	1	1	1	4	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
25	1	1	1	4	3	3	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
26	1	1	1	1	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
27	1	1	1	1	4	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
28	1	1	1	4	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
29	1	1	1	3	3	4	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
30	2	2	4	2	3	2	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
31	1	2	4	1	3	2	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
32	1	2	1	2	3	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
33	1	1	1	1	3	3	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
34	1	1	4	1	3	1	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
35	1	1	1	3	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
36	1	2	4	2	3	1	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
37	1	1	1	4	3	2	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
38	1	1	1	4	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
39	1	1	1	1	4	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
40	1	1	1	4	3	4	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
41	1	1	1	3	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
42	1	2	1	2	2	1	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
43	1	2	1	1	4	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
44	1	2	4	2	3	2	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
45	1	2	4	1	3	2	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
46	1	2	1	2	3	2	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	31	3	3	3	9
47	1	1	1	1	3	3	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
48	1	1	1	1	3	1	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
49	1	1	2	2	3	1	3	4	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31	3	3	3	9
50	1	1	1	1	3	3	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31	3	3	3	9

51	1	1	4	1	3	1	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
52	1	1	1	3	3	4	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31	3	3	3	9
53	1	2	4	2	3	1	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31	3	3	3	9
54	1	1	1	4	3	2	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
55	1	1	1	4	3	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
56	1	1	1	1	4	3	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
57	1	1	1	4	3	4	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	37	4	4	4	12
58	1	1	1	3	3	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
59	1	2	1	2	2	1	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
60	1	2	1	1	4	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	37	4	4	4	12
61	1	2	4	2	3	2	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	37	4	4	4	12
62	1	2	4	1	3	2	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
63	1	2	1	2	3	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
64	1	1	1	1	3	3	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
65	1	1	1	1	3	1	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
66	1	1	2	2	3	1	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
67	1	1	2	4	2	1	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	4	3	10
68	2	1	2	4	3	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	4	10
69	1	2	2	2	3	1	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
70	1	1	2	4	3	2	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
71	1	1	1	3	3	3	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	4	10
72	1	1	2	3	3	3	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
73	1	1	2	1	3	3	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	4	3	10
74	1	1	2	1	4	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	38	4	4	4	12
75	1	1	2	4	3	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
76	1	1	2	3	2	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
77	2	2	2	2	3	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
78	1	2	2	1	3	2	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
79	1	2	1	2	3	2	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
80	1	1	1	1	3	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
81	1	1	4	1	3	1	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
82	1	1	1	4	3	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
83	1	2	4	2	3	1	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
84	1	1	1	4	3	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
85	1	1	1	4	3	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
86	1	1	1	4	3	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
87	1	1	1	4	2	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
88	1	2	2	2	3	2	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32	3	3	3	9
89	1	2	2	1	3	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
90	1	2	1	2	3	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	4	4	12
91	1	1	1	1	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
92	1	1	4	1	3	1	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
93	1	1	1	3	3	4	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
94	1	2	2	2	3	1	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
95	1	1	1	1	3	2	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9
96	1	1	1	1	3	3	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39	4	4	4	12
97	1	1	4	1	3	1	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	31	3	4	3	10
98	1	1	1	3	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	4	10
99	1	2	4	2	3	1	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	41	4	4	4	12
100	1	1	1	4	2	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30	3	3	3	9

OUTPUT SPSS

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,977	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
satu_a	31,3900	17,210	,831	,976
satu_b	31,3600	17,627	,721	,980
dua_a	31,3500	16,775	,947	,972
dua_b	31,4100	16,810	,940	,972
tiga_a	31,4700	17,060	,890	,974
tiga_b	31,4000	17,515	,752	,979
empat_a	31,3700	16,639	,941	,972
empat_b	31,3700	16,741	,956	,972
lima_a	31,3600	16,758	,951	,972
lima_b	31,3500	16,775	,947	,972

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepuasan_1	7,0900	,891	,948	,875
kepuasan_2	7,0500	,957	,851	,950
kepuasan_3	7,0400	,948	,867	,938

Frequencies

Statistics

		a2	a3	a4	a5	a6	a7
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yogyakarta	96	96,0	96,0	96,0
	Luar Yogyakarta	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	66	66,0	66,0	66,0
	Perempuan	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	61	61,0	61,0	61,0
	PNS/TNI/POLRI	16	16,0	16,0	77,0
	Karyawan Swasta	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<22 tahun	35	35,0	35,0	35,0
	22-45 tahun	27	27,0	27,0	62,0
	46-65 tahun	15	15,0	15,0	77,0
	65 tahun <	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	8,0	8,0	8,0
	SMA	84	84,0	84,0	92,0
	D3/Sarjana	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500 rb	25	25,0	25,0	25,0
	500 rb-1 juta	30	30,0	30,0	55,0
	1,1-2 juta	22	22,0	22,0	77,0
	2 juta <	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness		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	,983 ^a	,966	,964	,27173

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

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195,250	5	39,050	528,880	,000 ^a
	Residual	6,940	94	,074		
	Total	202,190	99			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,232	,273		,849	,398
	Reliability	,089	,039	,054	2,310	,023
	Responsiveness	,028	,169	,019	,165	,869
	Assurance	,102	,056	,069	1,818	,072
	Emphaty	,672	,125	,477	5,370	,000
	Tangibles	,588	,136	,411	4,329	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen