

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Dalam bab ini juga akan memaparkan implikasi manajerial, dan keterbatasan penelitian serta saran.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian, dapat ditemukan hasil dari hipotesis sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada H1, dimensi kualitas layanan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh positif secara signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Dari analisis regresi yang telah diolah menunjukkan hasil yang signifikan dari dimensi kualitas layanan dengan urutan *responsiveness, reliability, tangibility, assurance, dan empathy*. Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, *mean* dari dimensi – dimensi kualitas layanan rata-rata menunjukkan kategori tinggi sampai sangat tinggi. Dengan demikian, hasil hipotesis pertama pada penelitian ini diterima.
- 2) Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada H2, kepuasan konsumen berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, konsumen akan menunjukkan sikap loyalitas mereka. Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, *mean* dari dimensi –

dimensi kepuasan konsumen rata-rata menunjukkan kategori sangat tinggi. Dengan demikian, hasil hipotesis kedua pada penelitian ini diterima.

- 3) Berdasarkan hasil analisis uji beda ANOVA pada H3, frekuensi kedatangan dengan interval antara 1 – 2 kali, 3 – 4 kali,  $\geq 5$  kali memiliki perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, hasil hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Perkembangan zaman sekarang ini menuntut perubahan dan kemajuan di segala aspek kehidupan, termasuk gaya hidup. Restoran bukan lagi menjadi tempat untuk sekedar makan namun saat ini bergeser fungsi menjadi tempat untuk menunjukkan eksistensi diri. Dulu masyarakat pergi ke sebuah restoran untuk mengonsumsi makanan sebagai pemenuhan asupan sehari-hari, namun saat ini masyarakat mengonsumsi makanan untuk kegiatan bersosialisasi, berekreasi, menikmati suasana dan mencari hiburan. Maka dari itu, sangat penting bagi restoran untuk menciptakan kualitas dengan tujuan untuk mempengaruhi pilihan konsumen dalam memilih satu restoran diantara restoran yang lainnya sehingga restoran memperoleh reputasi pasar yang baik dan dapat dibandingkan dengan restoran terbaik lainnya.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan

dan loyalitas konsumen. Sebuah restoran harus mengetahui bagaimana cara menciptakan kualitas layanan yang baik setidaknya sesuai dengan ekspektasi konsumen agar konsumen merasakan kepuasan bukan hanya terkait dengan produk makanan yang ditawarkan namun terkait dengan layanan yang dirasakan. Selain itu perusahaan juga harus tahu bagaimana cara untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen agar konsumen tidak hanya berhenti pada titik puas namun melakukan pembelian berulang di waktu selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan Restoran Sushi Tei Yogyakarta sebagai obyek penelitian. Sebagai restoran Jepang kelas bintang tiga, Restoran Sushi Tei Yogyakarta harus memperhatikan faktor-faktor kualitas layanan yang akan mempengaruhi niat beli dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, selain meningkatkan produk makanan sebagai restoran khas Jepang, Restoran Sushi Tei Yogyakarta harus benar-benar memperhatikan layanan yang mengantarkan perseptif positif konsumen kepada kepuasan dan loyalitas.

Dalam penelitian ini, ditemukan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden menunjukkan adanya perbedaan *mean* dari masing-masing variabel. Nilai *mean* dapat digunakan untuk melihat poin mana yang terlihat masih rendah atau sedang untuk kemudian bisa menjadi masukan atau saran bagi restoran agar dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, nilai *mean* dari variabel-variabel penelitian ini berada dalam kategori tinggi sampai sangat tinggi. Maka, dapat dikatakan bahwa Restoran Sushi Tei Yogyakarta sudah menghasilkan kualitas layanan yang baik. *Mean* yang terendah dari semua variabel

adalah empati (*empathy*), ini berarti Restoran Sushi Tei masih perlu melakukan peningkatan terkait perhatian secara personal kepada konsumen.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini penulis menemui beberapa keterbatasan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada satu restoran dan satu jenis restoran saja, sehingga tidak dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini dapat berlaku secara umum pada setiap restoran.
2. Penulis melakukan penelitian dalam waktu yang singkat sehingga jumlah responden tidak memenuhi target yang seharusnya.
3. Restoran Sushi Tei Yogyakarta tidak mengizinkan peneliti untuk secara langsung menyebar kuesioner di dalam restoran sehingga penulis melakukan penelitian di luar Restoran Sushi Tei Yogyakarta.
4. Regresi linear sederhana antara variabel kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen menyatakan hasil yang rendah yaitu sebesar 8%. Konsumen merasakan kepuasan saat melakukan transaksi jasa di Restoran Sushi Tei Yogyakarta namun tidak melakukan pembelian ulang sehingga hasil variabel loyalitasnya rendah. Hal ini disebabkan karena harga makanan yang tidak bisa dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat di wilayah Yogyakarta sehingga konsumen datang hanya untuk mencoba bukan untuk menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa konsumen puas namun tidak loyal.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran :

##### 1. Bagi Restoran Sushi Tei Yogyakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. dari hasil penelitian, empati merupakan variabel yang memiliki mean terendah. Peneliti menyarankan agar Restoran Sushi Tei Yogyakarta melakukan perbaikan dan peningkatan agar konsumen merasa lebih diperhatikan secara personal.

Jika dilihat dari mean butir pernyataan pada variabel empati yang terendah adalah “Karyawan Restoran Sushi Tei tidak memahami kebutuhan Anda” (pernyataan ketiga pada variabel empati). Restoran Sushi Tei perlu untuk meningkatkan kepekaan karyawan agar dapat lebih memahami kebutuhan konsumen. Peneliti menyarankan agar Restoran Sushi Tei Yogyakarta melakukan evaluasi sebagai perbaikan kepada karyawan agar pada akhirnya mengubah persepsi konsumen bahwa karyawan Restoran Sushi Tei Yogyakarta ternyata memahami kebutuhan para konsumennya sehingga kepuasan konsumen semakin meningkat dan mempengaruhi pembelian berulang atau loyalitas konsumen.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan obyek penelitian sehingga tidak terbatas pada satu jenis restoran saja. Selain itu, pada penelitian selanjutnya penulis dapat menambah jumlah responden dan memperbaiki kualitas item pernyataan dalam kuesioner agar lebih mudah dipahami oleh responden. Penulis juga menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat meneliti kepuasan konsumen sebagai variabel pemediasi antara kualitas layanan dan loyalitas konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi & Rosinta, Febrina., (2010), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*
- Chow, Irene H., Lau, Victor P., Lo, Thamis W., Sha, Zhenquan & Yun, He., 2007. Service quality in restaurant operations in China: “Decision-and experiential-oriented perspective”, *International Journal of Hospitality Management*, 26 (3), 698-710.
- Hartono, Angeline., (2017). “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Restoran The Naked Crab Surabaya”, *Jurnal Ekonomi of Petra University*, di akses pada 17 November 2018, dari <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen/perhotelan/article/view/5951>
- Heriawan, R., (2009), “Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia” 31 Desember 2009 diakses pada 2 Oktober 2018, dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- Jana, Abhisek., (2014), “Impacts of the attributes of service quality on customer satisfaction and the interrelationship among service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a study of casual dining restaurant of Ranchi”, *Journal of Hospitality Application & Research*, 9 (2), 46 – 61.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4., Yogyakarta, Erlangga.

Naderian, A., & Baharun, R., (2015). "Service Quality and Consumer Satisfaction and Loyalty association Moderated by Switching Cost in Hospitality Industry", *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 8 (1), 10-22.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 99, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for marketing consumer perceptions of service", *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Polyorat, K., & Sophonsiri, S., (2010). "The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in the chain restaurant context: a thai case", *Journal of Global Business and Technology*, 6 (2), 62 – 76.

Rahman, Aries., (2013). "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Toyota Auto 2000 Bandung", *Jurnal Management dan Bachelor Universitas Widyatama*, diakses pada 17 November 2018 dari <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2722>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Reserch Methods for Business*, Sixth Edition, In J. W. Etd. Chichester, West Sussex, United Kingdom.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi Enam, Jakarta, Salemba Empat.



Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. & Chandra, G., (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4nd ed.). Yogyakarta, Andi.

Tripathy, G., & Dave, K., (2014). “Exploration of service quality factoris in restaurant industry: a study of selected restaurant in new delhi region”, *Journal of Service Research*, 14 (1) April – September, 9 – 26.

Wijayanti, A. (2008). “Strategi Meningkatkan Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan”, *Management Analysis. Journal of Diponegoro University*, diakses pada 29 Oktober 2018 dari <http://eprints.undip.ac.id/16507/>

Yuen, K.F., & Thai, V.V., (2015). “Service quality and customer satisfaction in liner shipping”, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7 (2/3), 170-183.

Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L. and Parasuraman, A. 1996. “The behavioral consequences of service quality”, *Journal of Marketing*, 60 (2), 31-46.



**LAMPIRAN I**  
**KUESIONER PENELITIAN**

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Penelitian pada Pelanggan Spesifikasi Restoran Jepang di Yogyakarta**

Saya Yulia Rivona Nindyasari (140321230), mahasiswi S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta program studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Penelitian pada Pelanggan Spesifikasi Restoran Jepang di Yogyakarta”.

Adapun kuisisioner ini ditujukan bagi orang-orang yang sudah pernah makan di Restoran Sushi Tei Yogyakarta. Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk menyelidiki pengalaman Anda dalam merasakan kualitas layanan di Restoran Sushi Tei Yogyakarta. Saya mohon bantuan Anda untuk mengisi kuisisioner ini dengan sungguh-sungguh. Terima kasih atas partisipasinya.

Berilah tanda cek list (√) pada pilihan yang tersedia untuk pilihan jawaban Anda. Setiap item dari kuisisioner ini memiliki lima jawaban dengan bobot nilai sebagai berikut:

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Arti Jawaban</b>
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Apakah Anda pernah makan di Restoran Sushi Tei Yogyakarta?

- Ya
- Tidak

**Profil**

Tolong berikan informasi tentang latar belakang Anda untuk penelitian ini dengan menjawab pertanyaan berikut.

**Jenis kelamin**

- Pria
- Wanita

**Usia**

- <20 tahun
- 20 – 30 tahun
- > 30 tahun

**Jenis Pekerjaan**

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Karyawan Swasta
- Wiraswasta/Pengusaha
- Lainnya

**Berapa kali Anda sudah makan di Restoran Sushi Tei Yogyakarta dalam 3 bulan terakhir**

- 1-2 kali
- 3-4 kali
- $\geq 5$  kali

### A. Dimensi Kualitas Layanan

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Restoran Sushi Tei memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir)					
Fasilitas fisik Restoran Sushi Tei berdaya tarik					
Karyawan Restoran Sushi Tei berpakaian dan berpenampilan rapi					
Penampilan fasilitas fisik Restoran Sushi Tei sesuai dengan jenis jasa yang disediakan					
Sewaktu Restoran Sushi Tei berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang disepakati, mereka menepatinya					
Sewaktu Anda mendapat masalah, Restoran Sushi Tei bersikap simpatik dan sanggup menenangkan Anda					
Restoran Sushi Tei dapat diandalkan/dipercaya					
Restoran Sushi Tei menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
Restoran Sushi Tei membuat setiap catatan secara akurat					
Restoran Sushi Tei <u>tidak</u> memberitahu Anda kapan pastinya jasa akan disampaikan*					
Anda <u>tidak</u> menerima jasa yang segera/cepat dari karyawan Restoran Sushi Tei*					
Karyawan Restoran Sushi Tei tidak selalu bersedia membantu Anda					
Karyawan Restoran Sushi Tei terlalu sibuk, sehingga <u>tidak</u> sanggup menanggapi setiap permintaan Anda dengan cepat*					

<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>ATS</b>	<b>N</b>	<b>AS</b>
Anda mempercayai karyawan Restoran Sushi Tei					
Anda merasa aman bertransaksi dengan karyawan Restoran Sushi Tei					
Karyawan Restoran Sushi Tei bersikap sopan pada Anda					
Karyawan mendapatkan dukungan memadai dari Restoran Sushi Tei sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik					
Restoran Sushi Tei <u>tidak</u> memberikan perhatian individual kepada Anda*					
Karyawan Restoran Sushi Tei <u>tidak</u> memberikan perhatian personal kepada Anda*					
Karyawan Restoran Sushi Tei <u>tidak</u> memahami kebutuhan Anda*					
Restoran Sushi Tei bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda					
Restoran Sushi Tei <u>tidak</u> memiliki waktu beroperasi yang sesuai/cocok bagi saya*					

## **B. Kepuasan Konsumen**

<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Anda merasa senang makan di Restoran Sushi Tei					
Restoran Sushi Tei telah memenuhi harapan Anda					
Anda mendapat pengalaman makan yang memuaskan di Restoran Sushi Tei					
Secara keseluruhan Restoran Sushi Tei dapat menyenangkan hati Anda					

### C. Loyalitas Konsumen

<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Anda akan mengatakan hal yang positif mengenai Restoran Sushi Tei					
Anda akan merekomendasikan Restoran Sushi Tei kepada orang lain					
Anda akan kembali lagi untuk makan di Restoran Sushi Tei					
Anda jarang melakukan peralihan ke spesifikasi restoran Jepang lainnya					
Menurut Anda Restoran Sushi Tei merupakan pilihan pertama bila Anda ingin menikmati masakan Jepang					
Anda percaya bahwa Restoran Sushi Tei merupakan restoran spesifikasi Jepang terbaik					





## HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS KONSUMEN

		Correlations						
		L1	L2	L3	L4	L5	L6	Y2
L1	Pearson Correlation	1	,520**	,467**	,158	,024	,105	,560**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,110	,808	,291	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
L2	Pearson Correlation	,520**	1	,746**	,056	-,021	,000	,565**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,573	,836	1,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
L3	Pearson Correlation	,467**	,746**	1	,172	,098	,148	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,083	,324	,135	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
L4	Pearson Correlation	,158	,056	,172	1	,455**	,927**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,110	,573	,083		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
L5	Pearson Correlation	,024	-,021	,098	,455**	1	,523**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,808	,836	,324	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
L6	Pearson Correlation	,105	,000	,148	,927**	,523**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,291	1,000	,135	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103	103	103
Y2	Pearson Correlation	,560**	,565**	,649**	,747**	,578**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103	103	103

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN

**Correlations**

		K1	K2	K3	K4	Y1
K1	Pearson Correlation	1	,022	,351**	,290**	,627**
	Sig. (2-tailed)		,829	,000	,003	,000
	N	103	103	103	103	103
K2	Pearson Correlation	,022	1	-,094	-,194*	,473**
	Sig. (2-tailed)	,829		,342	,049	,000
	N	103	103	103	103	103
K3	Pearson Correlation	,351**	-,094	1	,966**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,342		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
K4	Pearson Correlation	,290**	-,194*	,966**	1	,676**
	Sig. (2-tailed)	,003	,049	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
Y1	Pearson Correlation	,627**	,473**	,751**	,676**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS BUKTI FISIK (*TANGIBILITY*)

**Correlations**

		T1	T2	T3	T4	X1
T1	Pearson Correlation	1	,218*	-,007	,193	,491**
	Sig. (2-tailed)		,027	,946	,051	,000
	N	103	103	103	103	103
T2	Pearson Correlation	,218*	1	,212*	,355**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,027		,032	,000	,000
	N	103	103	103	103	103
T3	Pearson Correlation	-,007	,212*	1	,560**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,946	,032		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
T4	Pearson Correlation	,193	,355**	,560**	1	,806**
	Sig. (2-tailed)	,051	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
X1	Pearson Correlation	,491**	,578**	,754**	,806**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

**Correlations**

		R1	R2	R3	R4	R5	X2
R1	Pearson Correlation	1	,573**	,443**	-,021	,832**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,834	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
R2	Pearson Correlation	,573**	1	,199*	-,107	,333**	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000		,044	,281	,001	,000
	N	103	103	103	103	103	103
R3	Pearson Correlation	,443**	,199*	1	,492**	,438**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,044		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
R4	Pearson Correlation	-,021	-,107	,492**	1	-,010	,539**
	Sig. (2-tailed)	,834	,281	,000		,921	,000
	N	103	103	103	103	103	103
R5	Pearson Correlation	,832**	,333**	,438**	-,010	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,921		,000
	N	103	103	103	103	103	103
X2	Pearson Correlation	,762**	,496**	,815**	,539**	,708**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103	103

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

**Correlations**

		RS1	RS2	RS3	RS4	X3
RS1	Pearson Correlation	1	-,054	,209*	,087	,368**
	Sig. (2-tailed)		,588	,034	,382	,000
	N	103	103	103	103	103
RS2	Pearson Correlation	-,054	1	-,281**	-,532**	,236*
	Sig. (2-tailed)	,588		,004	,000	,017
	N	103	103	103	103	103
RS3	Pearson Correlation	,209*	-,281**	1	,915**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,034	,004		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
RS4	Pearson Correlation	,087	-,532**	,915**	1	,646**
	Sig. (2-tailed)	,382	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
X3	Pearson Correlation	,368**	,236*	,833**	,646**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS JAMINAN (ASSURANCE)

**Correlations**

		A1	A2	A3	A4	X4
A1	Pearson Correlation	1	-,010	-,005	,031	,451**
	Sig. (2-tailed)		,921	,962	,757	,000
	N	103	103	103	103	103
A2	Pearson Correlation	-,010	1	,203*	,067	,376**
	Sig. (2-tailed)	,921		,040	,503	,000
	N	103	103	103	103	103
A3	Pearson Correlation	-,005	,203*	1	,915**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,962	,040		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
A4	Pearson Correlation	,031	,067	,915**	1	,836**
	Sig. (2-tailed)	,757	,503	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
X4	Pearson Correlation	,451**	,376**	,842**	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## HASIL UJI VALIDITAS EMPATI (*EMPATHY*)

**Correlations**

		E1	E2	E3	E4	E5	X5
E1	Pearson Correlation	1	,873**	,527**	,575**	,948**	,918**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
E2	Pearson Correlation	,873**	1	,455**	,574**	,927**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
E3	Pearson Correlation	,527**	,455**	1	,449**	,523**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
E4	Pearson Correlation	,575**	,574**	,449**	1	,523**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
E5	Pearson Correlation	,948**	,927**	,523**	,523**	1	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103	103
X5	Pearson Correlation	,918**	,893**	,695**	,785**	,911**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103	103

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



# **LAMPIRAN III**

## **UJI RELIABILITAS**



## HASIL UJI RELIABILITAS LOYALITAS KONSUMEN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,694	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	19,11	2,332	,635	,583
L2	18,60	2,222	,623	,580
L3	18,73	2,239	,771	,542
L4	18,31	4,471	-,583	,903
L5	18,92	2,112	,747	,534
L6	18,71	2,130	,797	,523

## HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	11,72	2,577	,783	,722
K2	11,71	2,836	,762	,746
K3	12,04	3,038	,540	,825
K4	11,81	2,217	,616	,827

## HASIL UJI RELIABILITAS BUKTI FISIK (*TANGIBILITY*)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,625	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	11,32	1,906	,502	,491
T2	11,09	1,335	,517	,478
T3	11,04	1,802	,594	,426
T4	11,67	2,694	,081	,727

## HASIL UJI RELIABILITAS KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	14,80	1,831	,602	,524
R2	14,76	2,303	,294	,652
R3	15,06	1,585	,641	,481
R4	15,07	2,025	,153	,770
R5	14,77	1,945	,535	,558

## HASIL UJI RELIABILITAS DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS1	11,51	1,880	,558	,506
RS2	11,84	1,858	,486	,542
RS3	11,61	1,161	,604	,448
RS4	11,72	2,577	,147	,722

## HASIL UJI RELIABILITAS JAMINAN (ASSURANCE)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	11,62	1,061	,758	,413
A2	11,61	1,240	,729	,462
A3	11,94	1,389	,474	,638
A4	11,81	2,217	,019	,827

## HASIL UJI RELIABILITAS EMPATI (*EMPATHY*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	15,72	4,342	,866	,820
E2	15,71	4,699	,839	,834
E3	16,04	5,116	,550	,890
E4	15,81	4,138	,599	,906
E5	15,76	4,480	,858	,825



# **LAMPIRAN IV**

## **ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN**



## HASIL ANALISI DESKRIPTIF RESPONDEN

### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan	Pernah/belum melakukan transaksi	Berapa kali telah melakukan transaksi
N	Valid	103	103	103	103	103
	Missing	0	0	0	0	0

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	28,2	28,2	28,2
	Perempuan	74	71,8	71,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	13	12,6	12,6	12,6
	> 30	21	20,4	20,4	33,0
	20 - 30	69	67,0	67,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

### Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu rumah tangga	7	6,8	6,8	6,8
	Karyawan	33	32,0	32,0	38,8
	Mahasiswa	44	42,7	42,7	81,6
	Wiraswasta	19	18,4	18,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

**Pernah/belum melakukan transaksi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	103	100,0	100,0	100,0

**Berapa kali telah melakukan transaksi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≥ 5 kali	20	19,4	19,4	19,4
Valid 1 - 2 kali	62	60,2	60,2	79,6
Valid 3 - 4 kali	21	20,4	20,4	100,0
Total	103	100,0	100,0	



# **LAMPIRAN V**

## **ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL**

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
L1	103	3	4	3,37	,485
L2	103	3	5	3,87	,537
L3	103	3	5	3,75	,458
L4	103	3	5	4,17	,487
L5	103	3	5	3,55	,519
L6	103	3	5	3,77	,489
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K1	103	4	5	4,99	,099
K2	103	3	5	4,31	,864
K3	103	4	5	4,84	,364
K4	103	3	5	4,73	,660
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL BUKTI FISIK

(TANGIBILITY)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T1	103	3	5	4,50	,608
T2	103	3	5	4,14	,728
T3	103	3	5	4,30	,826
T4	103	3	5	4,41	,601
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEHANDALAN

### (RELIABILITY)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
R1	103	3	5	3,82	,459
R2	103	3	5	3,85	,381
R3	103	3	5	3,55	,555
R4	103	3	5	3,54	,683
R5	103	3	5	3,84	,437
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL DAYA TANGGAP

### (RESPONSIVENESS)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RS1	103	3	5	4,94	,338
RS2	103	3	5	3,73	,877
RS3	103	4	5	4,59	,494
RS4	103	3	5	4,40	,796
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL JAMINAN (*ASSURANCE*)

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	103	5	5	5,00	,000
A2	103	3	5	3,79	,882
A3	103	4	5	4,60	,492
A4	103	3	5	4,37	,840
Valid N (listwise)	103				

## HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL EMPATI (*EMPATHY*)

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E1	103	3	5	4,04	,609
E2	103	3	5	4,05	,531
E3	103	3	5	3,72	,584
E4	103	3	5	3,95	,845
E5	103	3	5	4,00	,577
Valid N (listwise)	103				



**LAMPIRAN VI**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR**  
**BERGANDA**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X2, X4, X1, X3 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y1

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,813 <sup>a</sup>	,661	,644	,737

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102,723	5	20,545	37,861	,000 <sup>b</sup>
	Residual	52,636	97	,543		
	Total	155,359	102			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,521	1,581		-,963	,338
	X1	,276	,070	,272	3,943	,000
	X2	,183	,046	,247	3,948	,000
	X3	,406	,070	,413	5,807	,000
	X4	,201	,071	,185	2,839	,006
	X5	,075	,029	,161	2,559	,012

a. Dependent Variable: Y1





# **LAMPIRAN VII**

## **ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,298 <sup>a</sup>	,089	,080	1,797

a. Predictors: (Constant), Y1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,706	1	31,706	9,824	,002 <sup>b</sup>
	Residual	325,983	101	3,228		
	Total	357,689	102			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,949	2,726		5,117	,000
	Y1	,452	,144	,298	3,134	,002

a. Dependent Variable: Y2



# **LAMPIRAN VIII**

ANALISIS UJI PERBEDAAN  
ANALYSIS OF VARIANCE  
(ANOVA)

### Descriptives

Kepuasan Konsumen

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1 - 2 kali	62	4,7782	,27943	,03549	4,7073	4,8492	4,00	5,00
3 - 4 kali	21	4,6548	,34889	,07613	4,4959	4,8136	4,00	5,00
≥ 5 kali	20	4,6000	,31830	,07117	4,4510	4,7490	4,00	5,00
Total	103	4,7184	,30854	,03040	4,6581	4,7787	4,00	5,00

### Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Konsumen

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,318	2	100	,272

### ANOVA

Kepuasan Konsumen

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,587	2	,294	3,219	,044
Within Groups	9,123	100	,091		
Total	9,710	102			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

	(I) Frekuensi Kedatangan	(J) Frekuensi Kedatangan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	1 - 2 kali	3 - 4 kali	,12346	,07626	,242	-,0580	,3049
		≥ 5 kali	,17823	,07767	,061	-,0066	,3630
	3 - 4 kali	1 - 2 kali	-,12346	,07626	,242	-,3049	,0580
		≥ 5 kali	,05476	,09437	,831	-,1698	,2793
	≥ 5 kali	1 - 2 kali	-,17823	,07767	,061	-,3630	,0066
		3 - 4 kali	-,05476	,09437	,831	-,2793	,1698
Bonferroni	1 - 2 kali	3 - 4 kali	,12346	,07626	,326	-,0622	,3091
		≥ 5 kali	,17823	,07767	,072	-,0109	,3673
	3 - 4 kali	1 - 2 kali	-,12346	,07626	,326	-,3091	,0622
		≥ 5 kali	,05476	,09437	1,000	-,1750	,2845
	≥ 5 kali	1 - 2 kali	-,17823	,07767	,072	-,3673	,0109
		3 - 4 kali	-,05476	,09437	1,000	-,2845	,1750

**Kepuasan Konsumen**

	Frekuensi Kedatangan	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD <sup>a,b</sup>	≥ 5 kali	20	4,6000
	3 - 4 kali	21	4,6548
	1 - 2 kali	62	4,7782
	Sig.		,086

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 26,374.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.



# **LAMPIRAN IX**

**DATA JAWABAN RESPONDEN**

## LOYALITAS KONSUMEN

<b>N</b>	<b>L1</b>	<b>L2</b>	<b>L3</b>	<b>L4</b>	<b>L5</b>	<b>L6</b>
1	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	5
3	4	5	4	4	4	4
4	3	3	3	5	3	3
5	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4
8	3	3	3	5	3	3
9	3	3	3	5	3	3
10	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	5	3	3
12	3	4	4	4	3	4
13	3	3	3	5	3	3
14	3	3	3	5	3	3
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	3	4
19	3	4	4	4	3	4
20	3	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	3	4
31	3	3	3	5	3	3
32	3	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4
34	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	5	3	3
36	3	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4



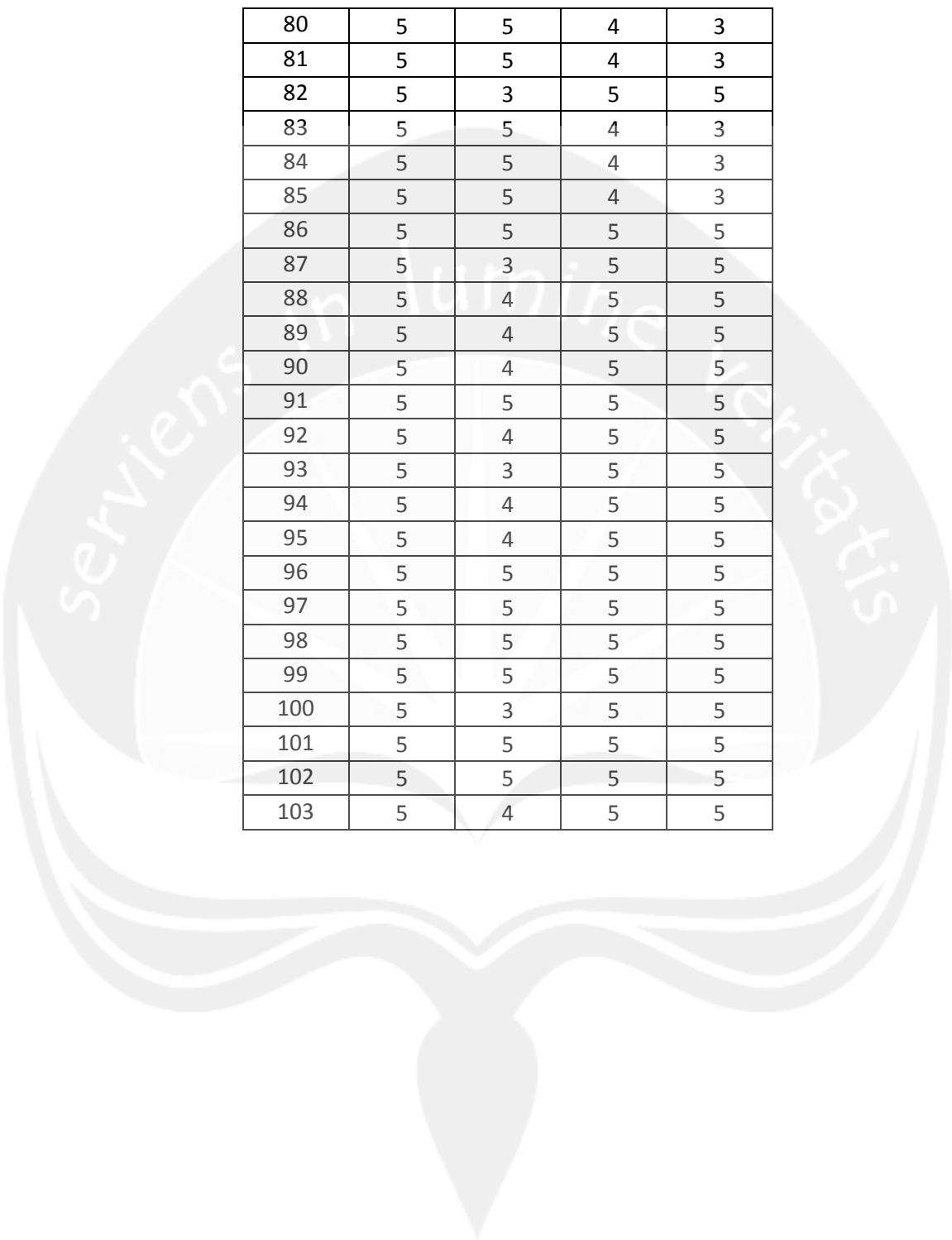
39	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	5	3	3
41	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	5	3	3
45	3	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4
50	3	4	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4
54	4	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4
57	4	4	5	4	5	4
58	3	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4
66	4	5	4	4	4	5
67	4	5	4	4	4	4
68	3	3	3	5	3	3
69	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4
72	3	3	3	5	3	3
73	3	3	3	5	3	3
74	3	4	3	3	3	3
75	3	3	3	5	3	3
76	3	4	4	4	3	4
77	3	3	3	5	3	3
78	3	4	4	4	3	4
79	3	3	3	5	3	3

80	3	3	3	5	3	3
81	3	4	3	3	3	3
82	3	3	3	5	3	3
83	3	4	4	4	3	4
84	3	3	3	5	3	3
85	3	3	3	5	3	3
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4
93	4	5	4	4	4	4
94	3	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4
96	3	4	4	4	3	4
97	3	3	3	5	3	3
98	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	5	3	3
102	3	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	4	4

## KEPUASAN KONSUMEN

N	K1	K2	K3	K4
1	5	5	5	5
2	5	3	5	5
3	5	5	5	5
4	5	3	5	5
5	5	3	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	4	3
8	5	5	5	5
9	5	5	4	3
10	5	5	4	3
11	5	3	5	5
12	5	5	4	3
13	5	5	4	3
14	5	5	4	3
15	5	5	5	5
16	5	5	5	5
17	5	5	5	5
18	5	5	5	5
19	5	4	5	5
20	5	4	5	5
21	5	3	5	5
22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	3	5	5
26	4	3	5	5
27	5	5	5	5
28	5	3	5	5
29	5	5	5	5
30	5	4	5	5
31	5	5	5	5
32	5	3	5	5
33	5	3	4	4
34	5	3	5	5
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	5	5	5
38	5	3	4	4

39	5	3	5	5
40	5	3	4	4
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	5	3	5	5
44	5	5	5	5
45	5	3	5	5
46	5	4	5	5
47	5	4	5	5
48	5	4	5	5
49	5	5	5	5
50	5	3	5	5
51	5	3	5	5
52	5	5	4	3
53	5	3	5	5
54	5	5	5	5
55	5	5	5	5
56	5	3	5	5
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	4	5	5
60	5	3	5	5
61	5	4	5	5
62	5	4	5	5
63	5	5	5	5
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	5	5	5	5
67	5	5	5	5
68	5	5	5	5
69	5	5	5	5
70	5	5	5	5
71	5	3	5	5
72	5	5	5	5
73	5	5	5	5
74	5	5	5	5
75	5	5	5	5
76	5	4	5	5
77	5	3	5	5
78	5	5	5	5
79	5	5	5	5

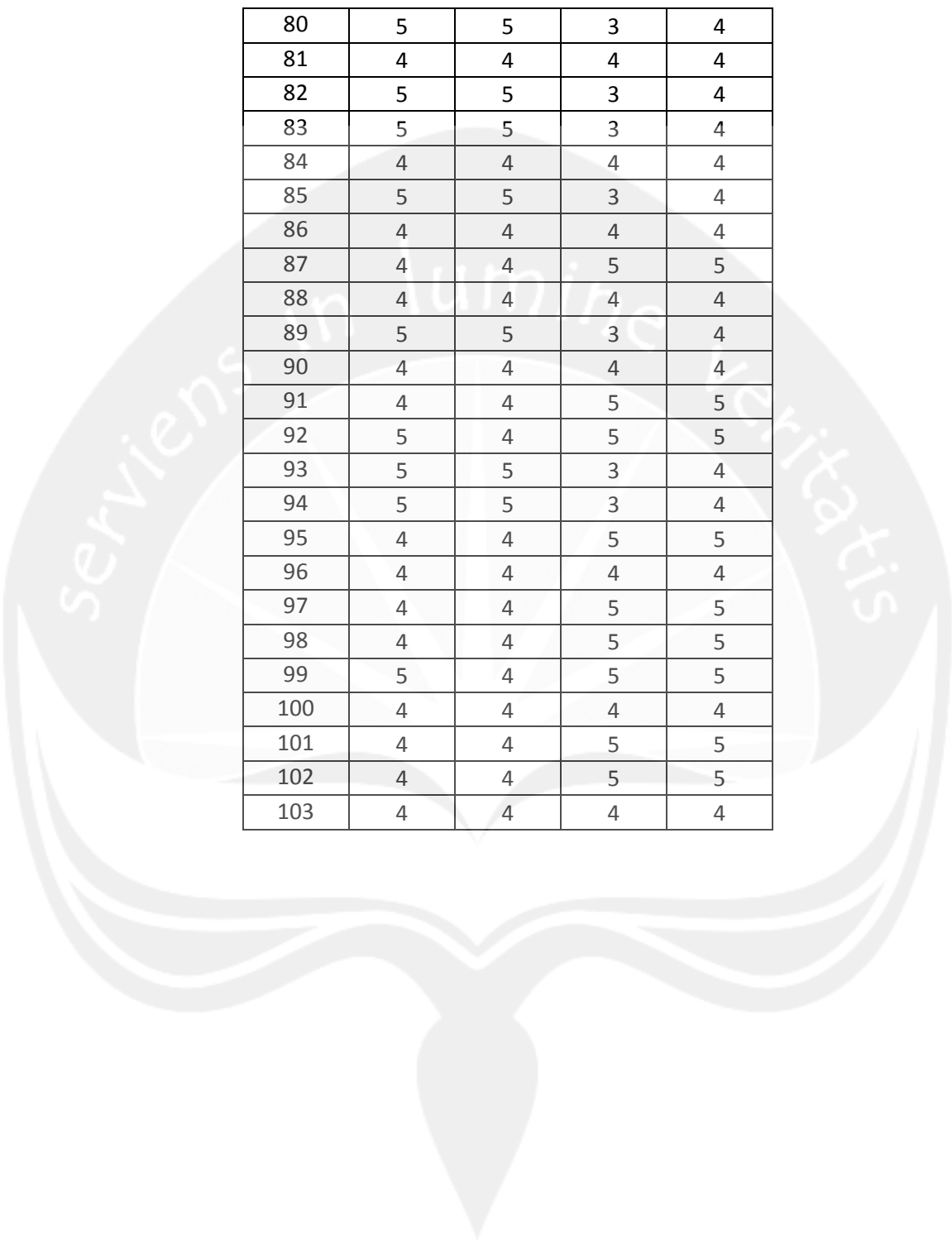


80	5	5	4	3
81	5	5	4	3
82	5	3	5	5
83	5	5	4	3
84	5	5	4	3
85	5	5	4	3
86	5	5	5	5
87	5	3	5	5
88	5	4	5	5
89	5	4	5	5
90	5	4	5	5
91	5	5	5	5
92	5	4	5	5
93	5	3	5	5
94	5	4	5	5
95	5	4	5	5
96	5	5	5	5
97	5	5	5	5
98	5	5	5	5
99	5	5	5	5
100	5	3	5	5
101	5	5	5	5
102	5	5	5	5
103	5	4	5	5

### BUKTI FISIK (*TANGIBILITY*)

<b>N</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>
1	5	5	4	3
2	5	3	5	5
3	5	3	4	4
4	4	4	5	5
5	3	5	4	3
6	5	4	5	3
7	3	5	4	4
8	4	5	3	4
9	4	5	5	3
10	4	5	3	4
11	5	4	5	3
12	4	3	5	4
13	4	3	5	4
14	4	3	5	4
15	4	5	5	3
16	4	4	5	5
17	5	4	5	5
18	3	5	4	5
19	4	4	5	5
20	4	4	4	4
21	4	5	3	5
22	4	4	5	5
23	4	4	5	5
24	5	5	5	5
25	4	4	5	5
26	3	4	4	4
27	5	3	5	5
28	5	5	3	4
29	5	3	5	5
30	5	4	5	5
31	5	3	5	5
32	5	3	5	4
33	4	4	3	4
34	4	4	4	4
35	3	4	4	4
36	5	5	3	4
37	5	3	5	5
38	4	4	4	4

39	4	4	4	4
40	3	4	4	4
41	5	4	5	5
42	5	3	5	5
43	5	5	3	4
44	5	3	5	5
45	5	3	5	5
46	5	5	3	4
47	5	5	3	4
48	5	4	5	5
49	5	5	5	5
50	5	3	5	5
51	5	5	3	4
52	4	4	4	4
53	5	5	3	4
54	5	3	5	5
55	5	4	5	5
56	5	5	3	4
57	5	3	5	5
58	5	5	5	5
59	5	4	5	5
60	5	5	3	4
61	5	5	3	4
62	5	3	5	5
63	5	3	5	5
64	5	5	3	4
65	5	4	5	5
66	5	3	5	5
67	4	4	4	4
68	5	4	5	5
69	5	3	5	5
70	5	5	5	5
71	5	5	3	4
72	5	3	5	5
73	5	5	5	4
74	5	5	5	5
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	5	5	3	4
78	4	4	5	5
79	4	4	5	5



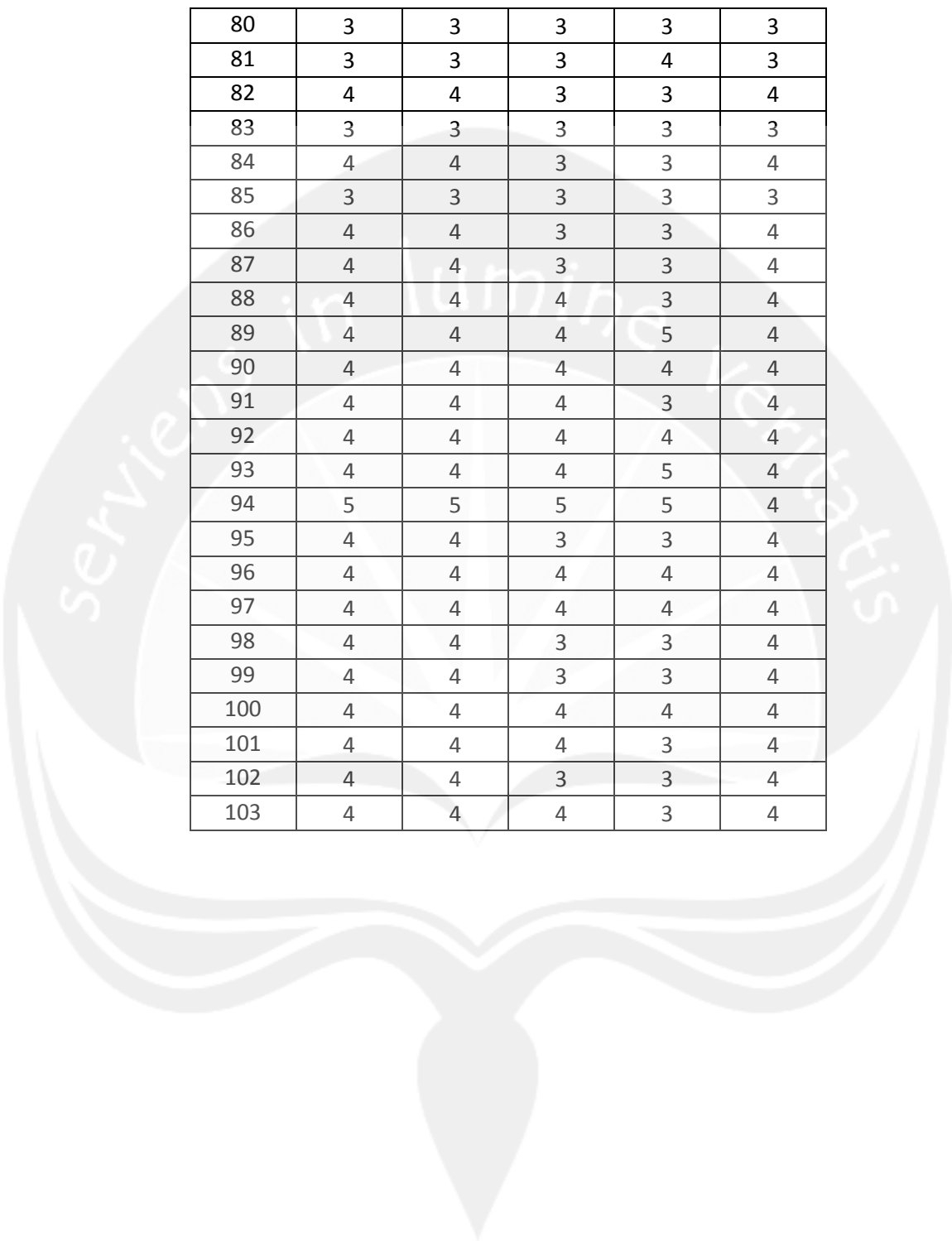
80	5	5	3	4
81	4	4	4	4
82	5	5	3	4
83	5	5	3	4
84	4	4	4	4
85	5	5	3	4
86	4	4	4	4
87	4	4	5	5
88	4	4	4	4
89	5	5	3	4
90	4	4	4	4
91	4	4	5	5
92	5	4	5	5
93	5	5	3	4
94	5	5	3	4
95	4	4	5	5
96	4	4	4	4
97	4	4	5	5
98	4	4	5	5
99	5	4	5	5
100	4	4	4	4
101	4	4	5	5
102	4	4	5	5
103	4	4	4	4



### KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

<b>N</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>
1	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4
5	3	4	3	4	3
6	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3
8	4	4	3	3	4
9	3	4	4	4	3
10	4	4	3	3	4
11	4	4	3	3	4
12	3	4	3	4	3
13	4	4	3	3	4
14	3	4	4	4	3
15	4	4	4	3	4
16	4	4	4	3	4
17	4	4	3	3	4
18	4	4	4	3	4
19	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3
22	4	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4
27	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4
30	3	3	4	4	5
31	4	4	4	3	4
32	4	4	3	3	4
33	3	3	3	4	3
34	3	4	3	4	3
35	4	4	4	3	4
36	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	4

39	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3
41	4	4	4	3	4
42	4	4	3	3	4
43	4	4	3	3	4
44	4	4	4	5	4
45	4	4	3	3	4
46	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	4
49	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	4
51	4	4	3	3	4
52	4	4	3	3	4
53	4	4	3	3	4
54	5	3	5	5	5
55	4	4	4	5	4
56	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4
60	4	4	4	5	4
61	4	4	4	5	4
62	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3
64	4	4	4	5	4
65	5	3	5	5	5
66	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4
68	4	4	3	3	4
69	4	4	4	3	4
70	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4
72	4	4	3	3	4
73	4	4	4	3	4
74	4	4	3	3	4
75	4	4	4	3	4
76	4	4	4	3	4
77	3	4	3	4	3
78	4	4	4	5	4
79	4	4	3	3	4

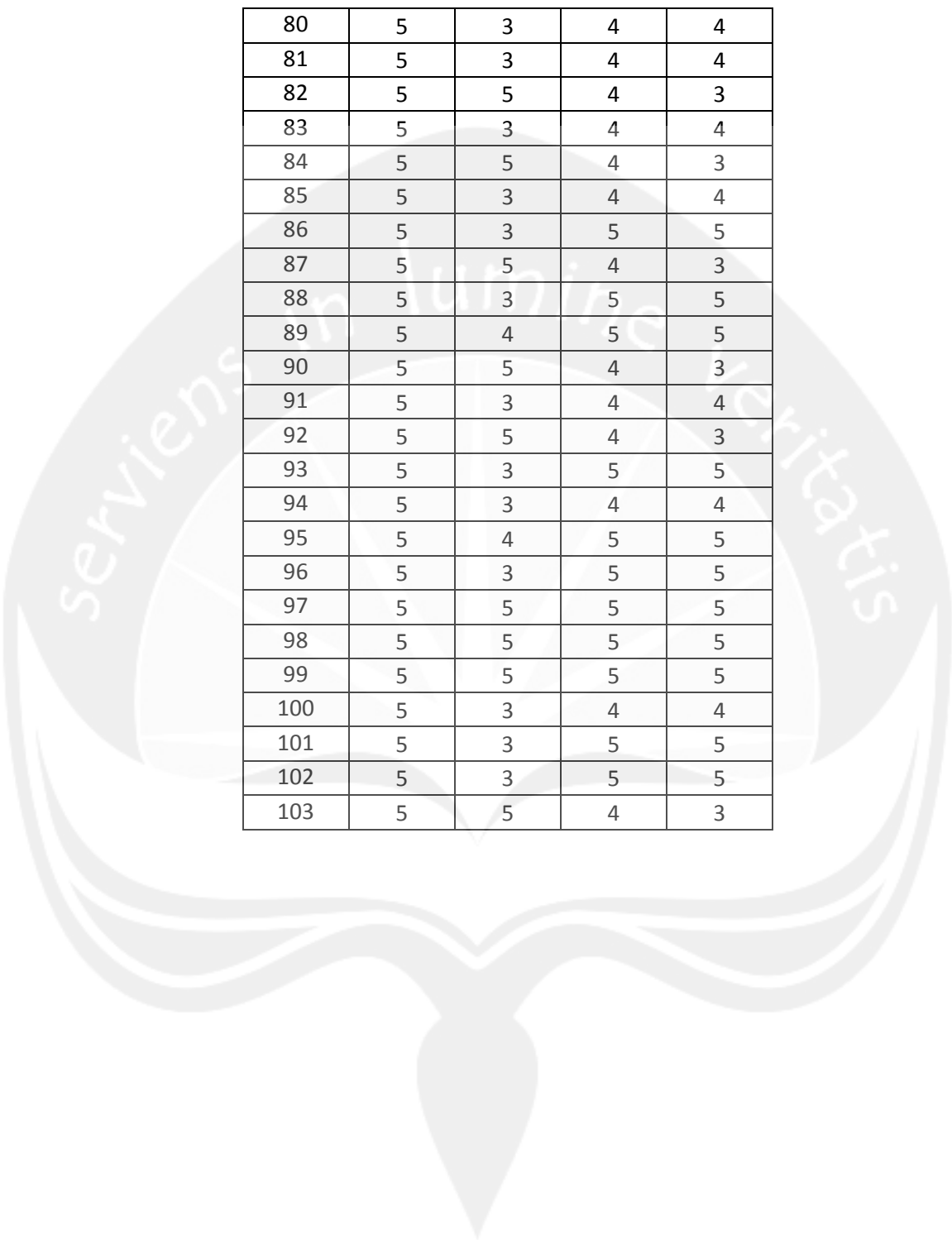


80	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3
82	4	4	3	3	4
83	3	3	3	3	3
84	4	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	4
87	4	4	3	3	4
88	4	4	4	3	4
89	4	4	4	5	4
90	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	5	4
94	5	5	5	5	4
95	4	4	3	3	4
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4
99	4	4	3	3	4
100	4	4	4	4	4
101	4	4	4	3	4
102	4	4	3	3	4
103	4	4	4	3	4

### DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

<b>N</b>	<b>RS1</b>	<b>RS2</b>	<b>RS3</b>	<b>RS4</b>
1	5	4	5	5
2	5	3	5	5
3	5	4	5	5
4	5	5	4	3
5	5	3	4	4
6	5	3	5	5
7	5	5	4	3
8	5	3	5	5
9	5	3	4	4
10	5	3	4	4
11	5	5	4	3
12	5	3	4	4
13	5	5	4	3
14	5	3	4	4
15	5	3	5	5
16	5	3	5	5
17	5	3	5	5
18	5	4	5	5
19	5	3	5	5
20	5	4	5	5
21	5	3	5	5
22	5	4	5	5
23	5	3	5	5
24	5	5	5	5
25	5	5	4	3
26	3	4	4	4
27	5	5	5	5
28	5	5	4	3
29	5	5	5	5
30	5	3	5	5
31	5	3	4	4
32	5	5	4	3
33	3	4	4	4
34	5	3	5	5
35	5	3	5	5
36	5	3	5	5
37	5	4	5	5
38	3	4	4	4

39	5	3	5	5
40	5	3	4	4
41	5	3	5	5
42	5	3	5	5
43	5	5	4	3
44	5	3	5	5
45	5	5	4	3
46	5	3	5	5
47	5	4	5	5
48	5	5	4	3
49	5	5	5	5
50	5	3	5	5
51	5	3	5	5
52	5	3	4	4
53	5	3	5	5
54	5	3	5	5
55	5	4	5	5
56	5	3	4	4
57	5	5	4	3
58	5	5	5	5
59	5	5	4	3
60	5	3	5	5
61	5	3	4	4
62	5	4	5	5
63	5	3	5	5
64	5	3	5	5
65	5	3	5	5
66	5	3	5	5
67	5	5	5	5
68	5	4	5	5
69	5	3	5	5
70	5	3	5	5
71	5	3	4	4
72	5	3	5	5
73	5	3	4	4
74	5	4	5	5
75	5	5	4	3
76	5	4	5	5
77	5	3	5	5
78	5	5	4	3
79	5	3	5	5



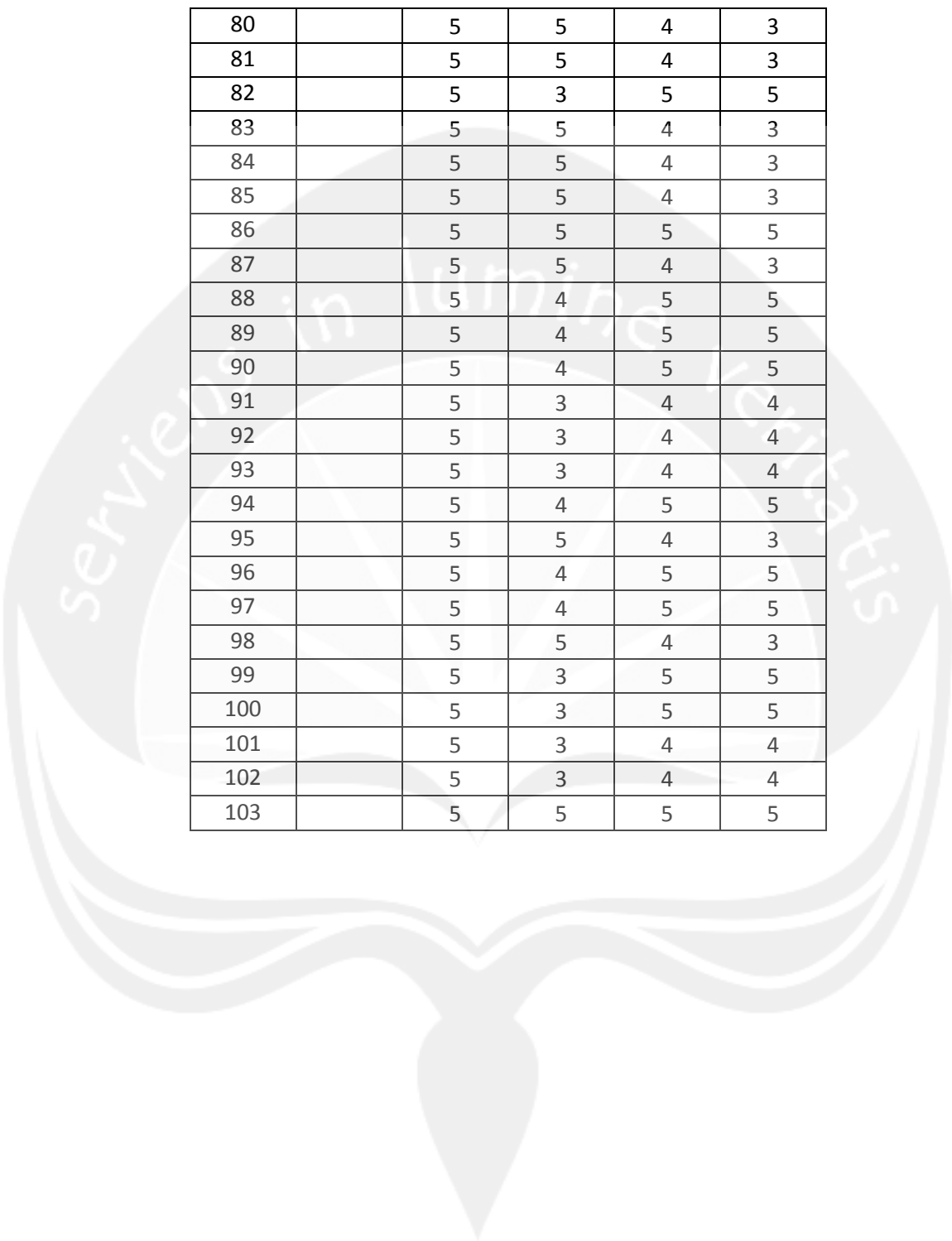
80	5	3	4	4
81	5	3	4	4
82	5	5	4	3
83	5	3	4	4
84	5	5	4	3
85	5	3	4	4
86	5	3	5	5
87	5	5	4	3
88	5	3	5	5
89	5	4	5	5
90	5	5	4	3
91	5	3	4	4
92	5	5	4	3
93	5	3	5	5
94	5	3	4	4
95	5	4	5	5
96	5	3	5	5
97	5	5	5	5
98	5	5	5	5
99	5	5	5	5
100	5	3	4	4
101	5	3	5	5
102	5	3	5	5
103	5	5	4	3

### JAMINAN (ASSURANCE)

N		A1	A2	A3	A4
1		5	5	5	5
2		5	3	5	5
3		5	4	5	5
4		5	3	5	5
5		5	3	4	4
6		5	3	5	5
7		5	5	4	3
8		5	4	5	5
9		5	5	4	3
10		5	5	4	3
11		5	3	5	5
12		5	5	4	3
13		5	5	4	3
14		5	5	4	3
15		5	4	5	5
16		5	3	5	5
17		5	3	5	5
18		5	5	5	5
19		5	4	5	5
20		5	5	4	3
21		5	3	5	5
22		5	3	5	5
23		5	5	5	5
24		5	3	5	5
25		5	5	4	3
26		5	3	4	4
27		5	5	4	3
28		5	3	5	5
29		5	3	5	5
30		5	3	5	5
31		5	3	4	4
32		5	3	5	5
33		5	3	4	4
34		5	3	5	5
35		5	3	5	5
36		5	4	5	5
37		5	3	5	5
38		5	3	4	4

39		5	3	5	5
40		5	3	4	4
41		5	3	5	5
42		5	3	5	5
43		5	3	5	5
44		5	5	5	5
45		5	5	4	3
46		5	4	5	5
47		5	4	5	5
48		5	4	5	5
49		5	3	4	4
50		5	3	5	5
51		5	3	5	5
52		5	5	4	3
53		5	3	5	5
54		5	4	5	5
55		5	5	4	3
56		5	3	5	5
57		5	3	4	4
58		5	3	5	5
59		5	3	4	4
60		5	3	4	4
61		5	4	5	5
62		5	5	4	3
63		5	4	5	5
64		5	4	5	5
65		5	4	5	5
66		5	3	5	5
67		5	5	4	3
68		5	3	5	5
69		5	5	4	3
70		5	3	5	5
71		5	3	4	4
72		5	3	5	5
73		5	5	4	3
74		5	3	5	5
75		5	3	4	4
76		5	3	5	5
77		5	3	5	5
78		5	5	5	5
79		5	3	5	5





80		5	5	4	3
81		5	5	4	3
82		5	3	5	5
83		5	5	4	3
84		5	5	4	3
85		5	5	4	3
86		5	5	5	5
87		5	5	4	3
88		5	4	5	5
89		5	4	5	5
90		5	4	5	5
91		5	3	4	4
92		5	3	4	4
93		5	3	4	4
94		5	4	5	5
95		5	5	4	3
96		5	4	5	5
97		5	4	5	5
98		5	5	4	3
99		5	3	5	5
100		5	3	5	5
101		5	3	4	4
102		5	3	4	4
103		5	5	5	5

### EMPATI (*EMPATHY*)

<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>
4	4	4	4	4
3	4	3	4	3
4	4	3	3	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	5	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	4	3
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
5	5	4	5	5
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
3	4	3	4	3
4	4	4	3	4
4	4	4	3	4
4	4	3	3	4
5	4	4	5	4
5	5	4	4	5
3	3	3	3	3

4	4	4	4	4
5	5	3	5	5
4	4	3	3	4
5	5	3	5	5
4	4	3	3	4
5	4	4	5	4
4	4	4	5	4
4	4	4	5	4
4	4	4	3	4
5	5	3	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	4	3	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	5	4
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	5	5	4	5
5	5	5	5	5
3	4	3	4	3
4	4	4	4	4
5	5	3	5	5
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	4	5	4
5	5	3	5	5
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
4	4	3	3	4
4	4	4	3	4

4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	5	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	4	4	5	4
4	4	4	5	4
4	4	4	5	4
4	4	4	3	4
5	5	3	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
3	4	3	4	3
4	4	4	5	4
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
4	4	4	5	4
5	4	4	5	4