

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini maka ada beberapa kesimpulan serta saran-saran yang dapat diambil yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

#### V.1 Kesimpulan

1. Diketahui karakteristik konsumen Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta dalam penelitian ini berdasarkan nilai persentase yang terbesar adalah sebagai berikut:
  - a. Sebagian besar adalah berjenis kelamin pria, yaitu sebanyak 69 orang (69%).
  - b. Pekerjaan sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 33 orang (33%).
  - c. Jarak dari tempat tinggal ke Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta sebagian besar adalah 2–3 km, yaitu sebanyak 46 orang (46%).
  - d. Tujuan utama mereka adalah untuk menjaga kebugaran tubuh, yaitu sebanyak 94 orang (94%).
2. Dari hasil analisis *One Sample T Test* dengan test value 3.00, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta memiliki nilai rata-rata (mean) lebih besar dari 3.00 (3.00 sebagai angka pembandingan) yang bermakna lebih dari cukup baik.

3. Dari hasil analisis *One Sample T Test* dengan test value 3.00, kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata (mean) lebih besar dari 3 (3 sebagai angka pembanding / *test value*) yang bermakna lebih dari cukup baik, maka perlu dilakukan pengujian lagi dengan nilai – uji 4.00 (baik). Dimensi *Tangible* (4.0550), dan dimensi *Responsiveness* (4.0050) tidak berbeda secara signifikan dengan 4.00 maka dimensi tersebut dapat dikatakan baik. Dimensi *Assurance* (3.9833) memiliki nilai mean yang lebih kecil dari 4.00 sehingga dapat dikatakan kualitasnya cukup baik. Sedangkan dimensi *Reliability* (3.5780) dan *Emphaty* (3.5860) memiliki nilai mean yang berbeda dari 4.00 atau nilai meannya lebih kecil dari 4.00, maka dimensi tersebut kualitas pelayanannya belum dapat dikatakan baik meskipun sudah lebih dari cukup baik ( $> 3.00$ ). Jadi kualitas kelima dimensi pelayanan yang dimiliki Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta dapat dikelompokkan menjadi 2 urutan tingkat, yaitu:

1. Dimensi *Tangible* dan *Responsiveness*
2. Dimensi *Assurance*, *Emphaty* dan *Reliability*

4. Dari hasil analisis *Independent Sample T-Test* jenis kelamin, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen pria dan wanita terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta. Dari hasil analisis *Independent Sample T-Test* tujuan utama, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap

dimensi-dimensi kualitas pelayanan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta dilihat dari tujuan utama.

5. Dari hasil analisis *One Way Anova*, maka dapat disimpulkan:
  - a. Tidak terdapat perbedaan penilaian terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta oleh konsumen yang berbeda-beda jenis pekerjaannya.
  - b. Tidak terdapat perbedaan penilaian terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta oleh konsumen yang berbeda-beda jarak tempat tinggalnya.

## V.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta hendaknya mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* dan *Tangible*, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas. Pada dimensi *Responsiveness*, Karyawan Joglo *Fitness Centre* harus dapat memberi tahu kepada konsumen secara pasti tentang kapan layanan akan diberikan. Joglo *Fitness Centre* harus meningkatkan lagi pelayanan dengan cepat dan tepat, karyawannya harus selalu bersedia membantu konsumen dan siap merespon permintaan konsumen. Sedangkan pada dimensi *Tangible*, Joglo *Fitness Centre* harus lebih memastikan bahwa peralatan fitness yang dimiliki selalu dalam kondisi baik dan terawat, serta fasilitas fisik

dalam kondisi baik dan terawat, serta fasilitas fisik yang dimilikinya selalu dapat menarik hati konsumen. Karyawan Joglo *Fitness Centre* harus selalu berpenampilan bersih, rapi, profesional dan mampu memberikan pelayanan yang menarik hati. Selain itu juga penulis mencoba memberikan saran tentang urutan prioritas pembenahan yang harus dilakukan Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada para konsumennya adalah pada dimensi *Reliability*, *Emphaty* dan *Assurance*.

Mengingat bahwa dimensi *Reliability*, *Emphaty* dan *Assurance* adalah dimensi kualitas pelayanan yang belum dapat dikategorikan baik dan mendapat penilaian yang rendah dibanding dimensi *Responsiveness* dan *Tangible* di mata konsumen, maka Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta perlu lebih memprioritaskan perbaikan pada ketiga dimensi ini. Untuk dimensi *Reliability*, Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta harus mampu meningkatkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan konsumen. Pada dimensi *Emphaty*, Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta harus lebih memberikan kemudahan dalam pelayanan, komunikasi yang baik, perhatian secara khusus / pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen. Sedangkan untuk dimensi *Assurance*, Joglo *Fitness Centre* Yogyakarta harus lebih meningkatkan pengetahuan karyawan, kemampuan, keramahan / kesopanan karyawan, serta kepercayaan diri yang dimiliki karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Pratisto (2004), Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Aritonang, R.Lerbin (2004), Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Atmaja, Setia, Y.Lukas (1997), Memahami Statistik, Buku ke-2, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko (1987), Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen edisi 1. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Kotler, Philip (1997), Dasar-dasar Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Alih bahasa Anella Anitawati, Hermawan, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip (1997), Dasar-dasar Pemasaran, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Mudrajat, Kuncoro (2003), Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono (2005), Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Supranto (1997), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja, Usahawan No. 05 th. XXVI.

Sutrisno, Hadi (1991), Analisis Butir Untuk Instrumen, Edisi Pertama, Jilid Pertama,

Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2005), Manajemen *Jasa*, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2000), Strategi Pemasaran, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

Zeithaml, Valeris, dan Mary J. Bitner (1996), *Service Marketing*, The Mc Graw Hill Companies.



Kpd. Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari  
di tempat

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah pada kesempatan ini saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

Nama : Antoninus Restu Haryoko

No. Mhs : 13071

yang sedang mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul "PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE DI YOGYAKARTA" memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu sejenak guna memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan sebagaimana kuesioner terlampir berikut ini.

Atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya



( A.Restu Haryoko.)

**KUESIONER**  
**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE**  
**DI YOGYAKARTA**

**BAGIAN I**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling benar (satu jawaban saja).

1. Jenis kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
  
2. Pekerjaan Anda sekarang:
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya ( sebutkan ) : .....
  
3. Jarak tempat tinggal Anda dengan Joglo Fitness Centre
  - a. < 1 kilomèter
  - b. 1 – 2 kilomèter
  - c. 2 – 3 kilomèter
  - d. > 3 kilomèter
  
4. Tujuan utama Anda datang ke Joglo Fitness Centre
  - a. Menjaga kebugaran tubuh
  - b. Mencari kenalan
  - c. Mengikuti trend / gaya hidup
  - d. Lainnya ( sebutkan ) : .....



**BAGIAN II**  
**KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE**

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih untuk setiap pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Joglo Fitness Centre Yogyakarta berikut ini :

- (1) STS : Sangat Tidak Setuju
- (2) TS : Tidak Setuju
- (3) N : Netral
- (4) S : Setuju
- (5) SS : Sangat Setuju

Faktor-faktor (dimensi) kualitas pelayanan		Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS
<b>A. Tangible (Bukti langsung)</b>						
1.	Peralatan fitness yang dimiliki termasuk modern, dalam kondisi baik dan terawat.					
2.	Tampilan fisik yang dimiliki menarik hati.					
3.	Para karyawan berpenampilan bersih, rapi dan profesional.					
4.	Layanan yang diberikan oleh Joglo Fitness Centre menarik hati.					
<b>B. Reliability (Keandalan)</b>						
5.	Layanan yang diberikan oleh Joglo Fitness Centre telah sesuai yang dijanjikan.					
6.	Joglo Fitness Centre tanggap dalam melayani permasalahan konsumen.					
7.	Saat pertama kali konsumen datang , Joglo Fitness Centre telah memberikan layanan yang benar.					
8.	Layanan yang diberikan oleh Joglo Fitness Centre sesuai waktu yang dijanjikan.					
9.	Joglo Fitness Centre belum pernah salah dalam memberikan pelayanan.					

		STS	TS	N	S	SS
<b>C. Responsiveness (Daya tanggap)</b>						
10.	Tentang kapan layanan diberikan, Joglo Fitness Centre memberitahu konsumen secara pasti.					
11.	Para karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
12.	Para karyawan bersedia membantu konsumen.					
13.	Joglo Fitness Centre siap merespon permintaan konsumen.					
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>						
14.	Para karyawan Joglo Fitness Centre dengan rasa percaya diri melayani konsumen.					
15.	Joglo Fitness Centre mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran.					
16.	Para karyawan melayani konsumen dengan senang hati dan ramah.					
17.	Para karyawan memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan konsumen.					
<b>E. Emphaty (Empati)</b>						
18.	Joglo Fitness Centre memberikan perhatian secara khusus kepada Anda.					
19.	Jam operasi Joglo Fitness Centre sesuai kebutuhan anda.					
20.	Joglo Fitness Centre memiliki karyawan yang memberikan perhatian secara pribadi kepada Anda.					
21.	Joglo Fitness Centre memberikan perhatian yang baik dan tulus kepada Anda.					
22.	Para karyawan Joglo Fitness Centre memahami kebutuhan khusus Anda.					



*serviens in lumine veritatis*

*Validitas dan  
Reliabilitas*

## Reliability tangible

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir1	4.1667	.37905	30
butir2	3.9000	.30513	30
butir3	4.0000	.74278	30
butir4	3.8333	.59209	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	11.7333	1.789	.431	.665
butir2	12.0000	1.931	.407	.687
butir3	11.9000	.921	.629	.543
butir4	12.0667	1.237	.594	.544

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir1	3.5333	.50742	30
butir2	3.2667	.63968	30
butir3	3.7000	.53498	30
butir4	3.5000	.62972	30
butir5	2.9333	.78492	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	13.4000	4.524	.658	.830
butir2	13.6667	3.885	.757	.799
butir3	13.2333	4.806	.473	.867
butir4	13.4333	4.185	.629	.833
butir5	14.0000	3.172	.863	.766

## Reliability responsiveness

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir1	3.8333	.46113	30
butir2	3.8667	.73030	30
butir3	4.3000	.53498	30
butir4	3.8333	.69893	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	12.0000	2.621	.462	.751
butir2	11.9667	1.620	.737	.586
butir3	11.5333	2.326	.558	.704
butir4	12.0000	2.000	.523	.726

## Reliability assurance

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3.9667	.55605	30
butir 2	4.2667	.73968	30
butir 3	3.9000	.60743	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	8.1667	1.247	.565	.531
butir 2	7.8667	.947	.530	.568
butir 3	8.2333	1.289	.435	.671

## Reliability emphyaty

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir1	3.1667	.69893	30
butir2	4.2667	.58329	30
butir3	3.0667	.73968	30
butir4	3.7000	.59596	30
butir5	3.5333	.50742	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	14.5667	3.357	.489	.738
butir2	13.4667	3.568	.540	.717
butir3	14.6667	2.782	.717	.642
butir4	14.0333	3.689	.461	.743
butir5	14.2000	3.890	.476	.740





serviens in lumine veritatis

***Analisis Persentase***

## Frequencies

### Statistics

		jenis kelamin	pekerjaan	jarak tempat tinggal	tujuan utama
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

## Frequency Table

### jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	69	69.0	69.0	69.0
	wanita	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar/mahasiswa	32	32.0	32.0	32.0
	pegawai negeri	15	15.0	15.0	47.0
	pegawai swasta	33	33.0	33.0	80.0
	wiraswasta	13	13.0	13.0	93.0
	lainnya	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### jarak tempat tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 kilometer	13	13.0	13.0	13.0
	1-2 kilometer	26	26.0	26.0	39.0
	2-3 kilometer	46	46.0	46.0	85.0
	> 3 kilometer	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### tujuan utama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menjaga kebugaran tubuh	94	94.0	94.0	94.0
	lainnya	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



*serviens in lumine veritati*

*One Sample T-Test*

## One sample T-Test dengan test value 3.00

### Dimensi tangible

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi tangible	100	4.0550	.37026	.03703

#### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi tangible	28.493	99	.000	1.05500	.9815	1.1285

### Dimensi reliability

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi reliability	100	3.5780	.46353	.04635

#### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi reliability	12.469	99	.000	.57800	.4860	.6700

## Dimensi responsiveness

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi responsiveness	100	4.0050	.38432	.03843

### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi responsiveness	26.150	99	.000	1.00500	.9287	1.0813

## Dimensi assurance

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi assurance	100	3.9833	.39745	.03975

### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi assurance	24.741	99	.000	.98333	.9045	1.0622

## Dimensi empathy

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi empathy	100	3.5860	.46991	.04699

### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi empathy	12.471	99	.000	.58600	.4928	.6792

## One sample t-test dengan tes value 4.00

### Dimensi tangible

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi tangible	100	4.0550	.37026	.03703

#### One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi tangible	1.485	99	.141	.05500	-.0185	.1285

### Dimensi reliability

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi reliability	100	3.5780	.46353	.04635

#### One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi reliability	-9.104	99	.000	-.42200	-.5140	-.3300

## Dimensi responsiveness

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi responsiveness	100	4.0050	.38432	.03843

### One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi responsiveness	.130	99	.897	.00500	-.0713	.0813

## Dimensi assurance

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi assurance	100	3.9833	.39745	.03975

### One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi assurance	-.419	99	.676	-.01667	-.0955	.0622



## Dimensi emphaty

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi emphaty	100	3.5860	.46991	.04699

### One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dimensi emphaty	-8.810	99	.000	-.41400	-.5072	-.3208



*serviens in lumine veritatis*

*Independent  
Sample T-Test*

## Independent sample t-test jenis kelamin

### Dimensi tangible

Group Statistics

jenis kelamin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi tangible	pria	69	4.0254	.38383	.04621
	wanita	31	4.1210	.33461	.06010

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
dimensi tangible	Equal variances assumed	.167	.684	-1.197	98	.234	-.09561	.07988	-.25413	.06292
	Equal variances not assumed			-1.261	65.809	.212	-.09561	.07581	-.24697	.05576

### Dimensi reliability

Group Statistics

jenis kelamin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi reliability	pria	69	3.5420	.47042	.05663
	wanita	31	3.6581	.44480	.07989

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
dimensi reliability	Equal variances assumed	.001	.969	-1.160	98	.249	-.11604	.10005	-.31458	.08251
	Equal variances not assumed			-1.185	60.938	.241	-.11604	.09793	-.31185	.07978

## Dimensi responsiveness

### Group Statistics

		jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi responsiveness	pria		69	3.9891	.39163	.04715
	wanita		31	4.0403	.37135	.06670

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
										Lower	Upper
dimensi responsiveness	Equal variances assumed	.080	.778	-.614	98	.541	-.05119	.08336	-.21662	.11423	
	Equal variances not assumed			-.627	60.776	.533	-.05119	.08168	-.21453	.11215	

## Dimensi assurance

### Group Statistics

		jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi assurance	pria		69	3.9710	.39910	.04805
	wanita		31	4.0108	.39892	.07165

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
										Lower	Upper
dimensi assurance	Equal variances assumed	.720	.398	-.461	98	.646	-.03974	.08628	-.21096	.13148	
	Equal variances not assumed			-.461	57.883	.647	-.03974	.08627	-.21243	.13295	

## Dimensi empathy

### Group Statistics

	jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi empathy	pria	69	3.5159	.45427	.05469
	wanita	31	3.7419	.47383	.08510

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
dimensi empathy	Equal variances assumed	1.860	.176	-2.270	98	.025	-.22599	.09954	-.42352	-.02847
	Equal variances not assumed			-2.234	55.702	.030	-.22599	.10116	-.42866	-.02332

## Independent sample t-test tujuan utama

### Dimensi tangible

#### Group Statistics

tujuan utama		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
tangible	menjaga kebugaran tubuh lainnya	94	4.0638	.36281	.03742
		6	3.9167	.49160	.20069

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
tangible	Equal variances assumed	.573	.451	.943	98	.348	.14716	.15600	-.16241	.45673
	Equal variances not assumed			.721	5.353	.501	.14716	.20415	-.36738	.66170

### Dimensi reliability

#### Group Statistics

tujuan utama		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reliability	menjaga kebugaran tubuh lainnya	94	3.5915	.44278	.04567
		6	3.3667	.74207	.30295

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
reliability	Equal variances assumed	1.757	.188	1.154	98	.251	.22482	.19486	-.16187	.61151
	Equal variances not assumed			.734	5.230	.495	.22482	.30637	-.55244	1.00208

## Dimensi responsiveness

### Group Statistics

tujuan utama		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
responsiveness	menjaga kebugaran tubuh	94	4.0080	.38704	.03992
	lainnya	6	3.9583	.36799	.15023

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
responsiveness	Equal variances assumed	.009	.924	.305	98	.761	.04965	.16257	-.27298	.37227
	Equal variances not assumed			.319	5.729	.761	.04965	.15544	-.33511	.43440

## Dimensi assurance

### Group Statistics

tujuan utama		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dimensi assurance	menjaga kebugaran tubuh	94	3.9334	.39848	.04110
	lainnya	6	3.8889	.40369	.16480

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
dimensi assurance	Equal variances assumed	.220	.840	.598	98	.551	.10047	.16790	-.23273	.43367
	Equal variances not assumed			.592	5.640	.577	.10047	.16985	-.32165	.52260

## Dimensi empathy

### Group Statistics

	tujuan utama	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
emphaty	menjaga kebugaran tubuh	94	3.6000	.44286	.04568
	lainnya	6	3.3667	.81404	.33233

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
emphaty	Equal variances assumed	1.959	.165	1.182	98	.240	.23333	.19747	-.15854	.62521
	Equal variances not assumed			.696	5.191	.517	.23333	.33546	-.61955	1.08621





*One Way Annova*

## One way anova jenis pekerjaan

### Dimensi tangible

#### Descriptives

dimensi tangible

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					pelajar/mahasiswa	32		
pegawai negeri	15	4.0333	.42117	.10874	3.8001	4.2666	3.25	4.75
pegawai swasta	33	4.1667	.31041	.05404	4.0566	4.2767	3.50	4.75
wiraswasta	13	3.9615	.36581	.10146	3.7405	4.1826	3.25	4.25
lainnya	7	4.0000	.32275	.12199	3.7015	4.2985	3.50	4.50
Total	100	4.0550	.37026	.03703	3.9815	4.1285	3.00	4.75

#### ANOVA

##### dimensi tangible

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.650	4	.163	1.195	.318
Within Groups	12.922	95	.136		
Total	13.573	99			

### Dimensi reliability

#### Descriptives

dimensi reliability

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					pelajar/mahasiswa	32		
pegawai negeri	15	3.5467	.46884	.12105	3.2870	3.8063	3.00	4.40
pegawai swasta	33	3.6909	.49520	.08620	3.5153	3.8665	2.60	4.60
wiraswasta	13	3.5846	.35082	.09730	3.3726	3.7966	3.00	4.00
lainnya	7	3.7143	.51455	.19448	3.2384	4.1902	3.20	4.60
Total	100	3.5780	.46353	.04635	3.4860	3.6700	2.00	4.60

#### ANOVA

##### dimensi reliability

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.143	4	.286	1.348	.258
Within Groups	20.129	95	.212		
Total	21.272	99			

## Dimensi responsiveness

### Descriptives

dimensi responsiveness

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
pelajar/mahasiswa	32	3.9063	.41519	.07340	3.7566	4.0559	2.75	4.75
pegawai negeri	15	4.1167	.26502	.06843	3.9699	4.2634	3.50	4.50
pegawai swasta	33	4.0909	.32964	.05738	3.9740	4.2078	3.25	4.75
wiraswasta	13	4.0385	.39325	.10907	3.8008	4.2761	3.25	4.50
lainnya	7	3.7500	.54006	.20412	3.2505	4.2495	3.00	4.75
Total	100	4.0050	.38432	.03843	3.9287	4.0813	2.75	4.75

### ANOVA

dimensi responsiveness

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.212	4	.303	2.147	.081
Within Groups	13.410	95	.141		
Total	14.622	99			

## Dimensi assurance

### Descriptives

dimensi assurance

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
pelajar/mahasiswa	32	3.8854	.41139	.07272	3.7371	4.0337	3.00	4.67
pegawai negeri	15	4.1333	.24560	.06341	3.9973	4.2693	3.67	4.33
pegawai swasta	33	4.0404	.33080	.05758	3.9231	4.1577	3.00	4.67
wiraswasta	13	4.0513	.44817	.12430	3.7805	4.3221	3.33	4.67
lainnya	7	3.7143	.62148	.23490	3.1395	4.2891	2.67	4.67
Total	100	3.9833	.39745	.03976	3.9045	4.0622	2.67	4.67

### ANOVA

dimensi assurance

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.319	4	.330	2.187	.076
Within Groups	14.320	95	.151		
Total	15.639	99			

## Dimensi emphaty

### Descriptives

dimensi emphaty

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
pelajar/mahasiswa	32	3.4938	.60318	.10663	3.2763	3.7112	1.80	4.80
pegawai negeri	15	3.7600	.39424	.10179	3.5417	3.9783	3.20	4.40
pegawai swasta	33	3.6424	.36999	.06441	3.5112	3.7736	3.20	4.40
wiraswasta	13	3.4308	.38163	.10584	3.2002	3.6614	2.80	4.20
lainnya	7	3.6571	.42762	.16162	3.2617	4.0526	3.20	4.20
Total	100	3.5860	.46991	.04699	3.4928	3.6792	1.80	4.80

### ANOVA

dimensi emphaty

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.180	4	.295	1.355	.255
Within Groups	20.680	95	.218		
Total	21.860	99			

## One way anova jarak tempat tinggal

### Dimensi tangible

#### Descriptives

dimensi tangible

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 1 kilometer	13	3.8077	.38397	.10650	3.5757	4.0397	3.00	4.50
1-2 kilometer	26	4.0769	.27175	.05329	3.9672	4.1867	3.75	4.75
2-3 kilometer	46	4.1087	.37138	.05476	3.9984	4.2190	3.25	4.75
> 3 kilometer	15	4.0667	.44788	.11564	3.8186	4.3147	3.25	4.75
Total	100	4.0550	.37026	.03703	3.9815	4.1285	3.00	4.75

#### ANOVA

dimensi tangible

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.942	3	.314	2.387	.074
Within Groups	12.630	96	.132		
Total	13.573	99			

### Dimensi reliability

#### Descriptives

dimensi reliability

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 1 kilometer	13	3.5385	.64490	.17886	3.1488	3.9282	2.00	4.40
1-2 kilometer	26	3.6538	.39823	.07810	3.4930	3.8147	3.00	4.60
2-3 kilometer	46	3.5913	.41731	.06153	3.4674	3.7152	2.80	4.60
> 3 kilometer	15	3.4400	.53559	.13829	3.1434	3.7366	2.60	4.60
Total	100	3.5780	.46353	.04635	3.4860	3.6700	2.00	4.60

#### ANOVA

dimensi reliability

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.464	3	.155	.713	.547
Within Groups	20.808	96	.217		
Total	21.272	99			

## Dimensi responsiveness jarak tempat tinggal

### Descriptives

dimensi responsiveness

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 1 kilometer	13	3.7885	.59377	.16468	3.4296	4.1473	2.75	4.75
1-2 kilometer	26	4.0385	.26165	.05131	3.9328	4.1441	3.50	4.50
2-3 kilometer	46	4.0435	.37008	.05456	3.9336	4.1534	3.25	4.75
> 3 kilometer	15	4.0167	.35940	.09280	3.8176	4.2157	3.50	4.75
Total	100	4.0050	.38432	.03843	3.9287	4.0813	2.75	4.75

### ANOVA

dimensi responsiveness

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.709	3	.236	1.630	.187
Within Groups	13.914	96	.145		
Total	14.623	99			

## Dimensi assurance

### Descriptives

dimensi assurance

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 1 kilometer	13	3.7436	.59557	.16518	3.3837	4.1035	2.67	4.67
1-2 kilometer	26	4.0256	.29699	.05825	3.9057	4.1456	3.33	4.67
2-3 kilometer	46	4.0145	.38462	.05671	3.9003	4.1287	3.00	4.67
> 3 kilometer	15	4.0222	.34427	.08889	3.8316	4.2129	3.33	4.67
Total	100	3.9833	.39745	.03975	3.9045	4.0622	2.67	4.67

### ANOVA

dimensi assurance

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.861	3	.287	1.865	.141
Within Groups	14.778	96	.154		
Total	15.639	99			

## Dimensi emphaty

### Descriptives

dimensi emphaty

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 1 kilometer	13	3.4308	.72040	.19980	2.9954	3.8661	1.80	4.20
1-2 kilometer	26	3.6462	.38495	.07549	3.4907	3.8016	3.20	4.40
2-3 kilometer	46	3.6000	.48259	.07115	3.4567	3.7433	2.80	4.80
> 3 kilometer	15	3.5733	.27115	.07001	3.4232	3.7235	3.20	4.20
Total	100	3.5860	.46991	.04699	3.4928	3.6792	1.80	4.80

### ANOVA

dimensi emphaty

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.419	3	.140	.625	.601
Within Groups	21.442	96	.223		
Total	21.860	99			



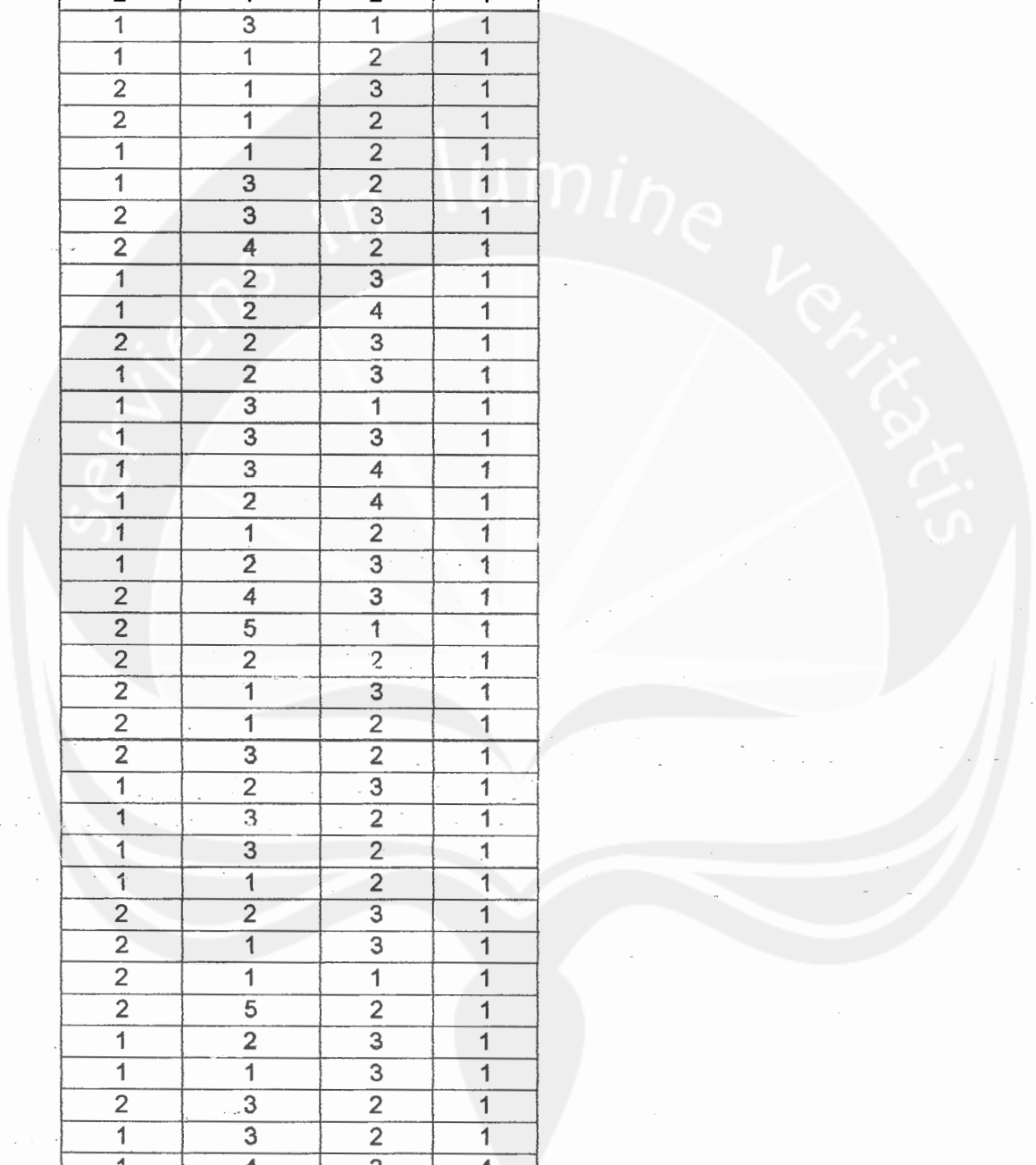
# *Case Summary*



## Case Summary Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jarak Tempat Tinggal	Tujuan Utama
1	1	3	1
1	5	3	1
1	3	3	1
1	2	4	1
1	1	3	1
1	3	4	1
1	4	1	4
2	2	2	1
2	5	4	4
2	4	1	1
1	1	3	1
1	1	1	1
1	3	2	1
1	3	1	1
1	4	3	1
1	2	3	1
2	1	1	1
2	5	4	1
1	4	4	1
1	3	3	1
1	4	3	1
1	2	4	1
1	3	4	1
1	1	1	1
1	1	2	1
1	4	3	1
1	1	1	1
1	3	4	1
2	3	4	1
2	1	3	1
1	1	2	1
1	4	4	1
1	3	2	1
1	3	4	1
1	3	4	1
1	1	3	1
1	3	3	1
1	3	3	1
1	1	3	1
1	3	2	1
2	1	3	1
2	3	3	1

1	1	3	1
1	1	3	1
1	3	3	1
1	3	3	1
1	1	1	4
1	3	3	1
1	3	3	1
2	1	2	1
1	3	1	1
1	1	2	1
2	1	3	1
2	1	2	1
1	1	2	1
1	3	2	1
2	3	3	1
2	4	2	1
1	2	3	1
1	2	4	1
2	2	3	1
1	2	3	1
1	3	1	1
1	3	3	1
1	3	4	1
1	2	4	1
1	1	2	1
1	2	3	1
2	4	3	1
2	5	1	1
2	2	2	1
2	1	3	1
2	1	2	1
2	3	2	1
1	2	3	1
1	3	2	1
1	3	2	1
1	1	2	1
2	2	3	1
2	1	3	1
2	1	1	1
2	5	2	1
1	2	3	1
1	1	3	1
2	3	2	1
1	3	2	1
1	4	3	4
1	4	3	1
1	1	2	4
2	5	2	1



1	1	2	1
1	3	3	1
1	4	3	1
1	4	3	4
2	1	2	1
2	3	3	1
2	5	3	1
2	1	3	1
1	2	3	1



## Case Summary Tangible

Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4
4	3	3	3
4	4	4	3
4	4	5	4
4	3	3	3
4	4	3	4
5	4	5	5
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4
5	4	5	4
4	4	3	4
4	4	5	4
4	4	4	3
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	4	3
5	4	4	4
4	4	4	3
4	4	5	5
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	3	4
5	5	4	5
4	4	4	4
5	5	4	4
5	5	4	4
5	5	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	5	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
3	3	4	4

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

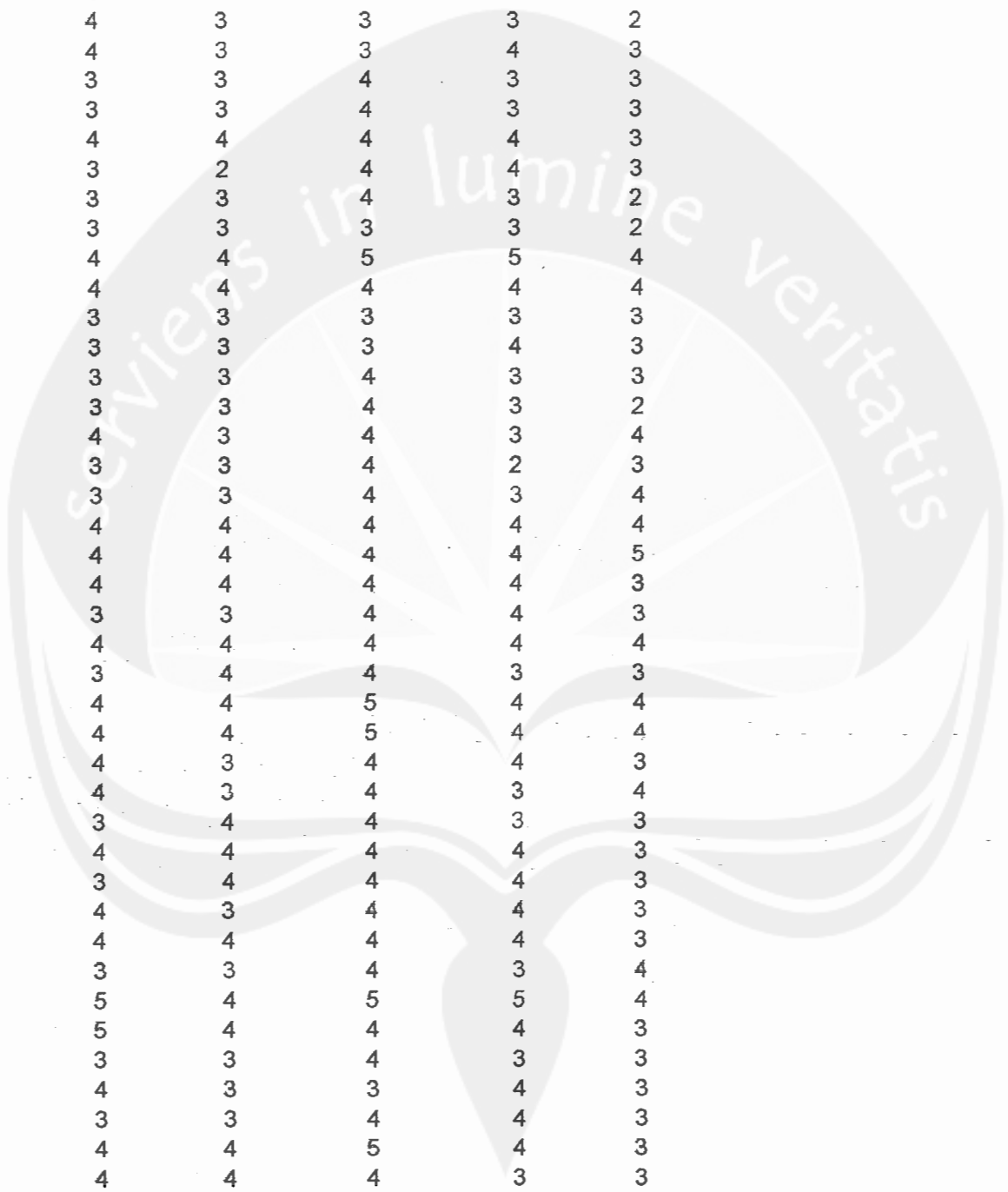
5	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	5
5	5	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4



## Case Summary Reliability

Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5
3	3	4	3	4
4	4	4	4	4
3	4	4	4	3
3	3	4	3	3
3	3	4	3	3
5	4	5	5	4
4	3	5	5	3
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
4	4	4	4	4
4	4	5	4	2
4	3	3	4	3
4	4	4	4	3
3	4	4	3	3
4	3	4	4	3
3	3	4	4	2
3	3	4	3	4
3	4	4	3	2
4	3	4	3	3
4	3	3	3	2
4	4	4	4	3
3	2	4	4	3
4	5	4	4	3
2	2	4	4	2
4	4	4	3	3
2	3	4	4	4
4	4	5	5	4
4	4	4	4	3
4	4	5	5	4
4	3	4	3	3
3	3	4	3	3
3	3	4	3	3
4	4	4	4	4
3	2	3	3	2
3	3	4	4	3
4	3	4	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	2	2
3	3	3	4	3
3	3	3	3	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4

3	3	3	3	2
4	4	4	3	3
3	2	2	2	1
4	4	4	3	3
4	3	4	4	3
3	4	4	4	4
4	3	4	4	3
4	3	3	3	2
4	3	4	4	3
3	3	4	3	3
4	4	4	4	3
3	2	4	4	3
3	3	4	3	2
4	3	5	5	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	4	3
3	3	4	3	3
4	3	4	3	2
3	3	4	3	4
3	3	4	2	3
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
3	3	4	4	3
4	4	4	4	4
3	4	4	3	3
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	3	4	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	4	3
3	4	4	4	3
4	4	4	4	3
4	3	4	4	3
3	4	4	4	4
4	4	5	3	4
5	4	4	4	4
5	4	4	4	3
3	3	4	3	3
4	3	3	4	3
3	3	4	4	3
4	4	5	4	3
4	4	4	3	3
4	5	4	4	3
4	3	4	4	3





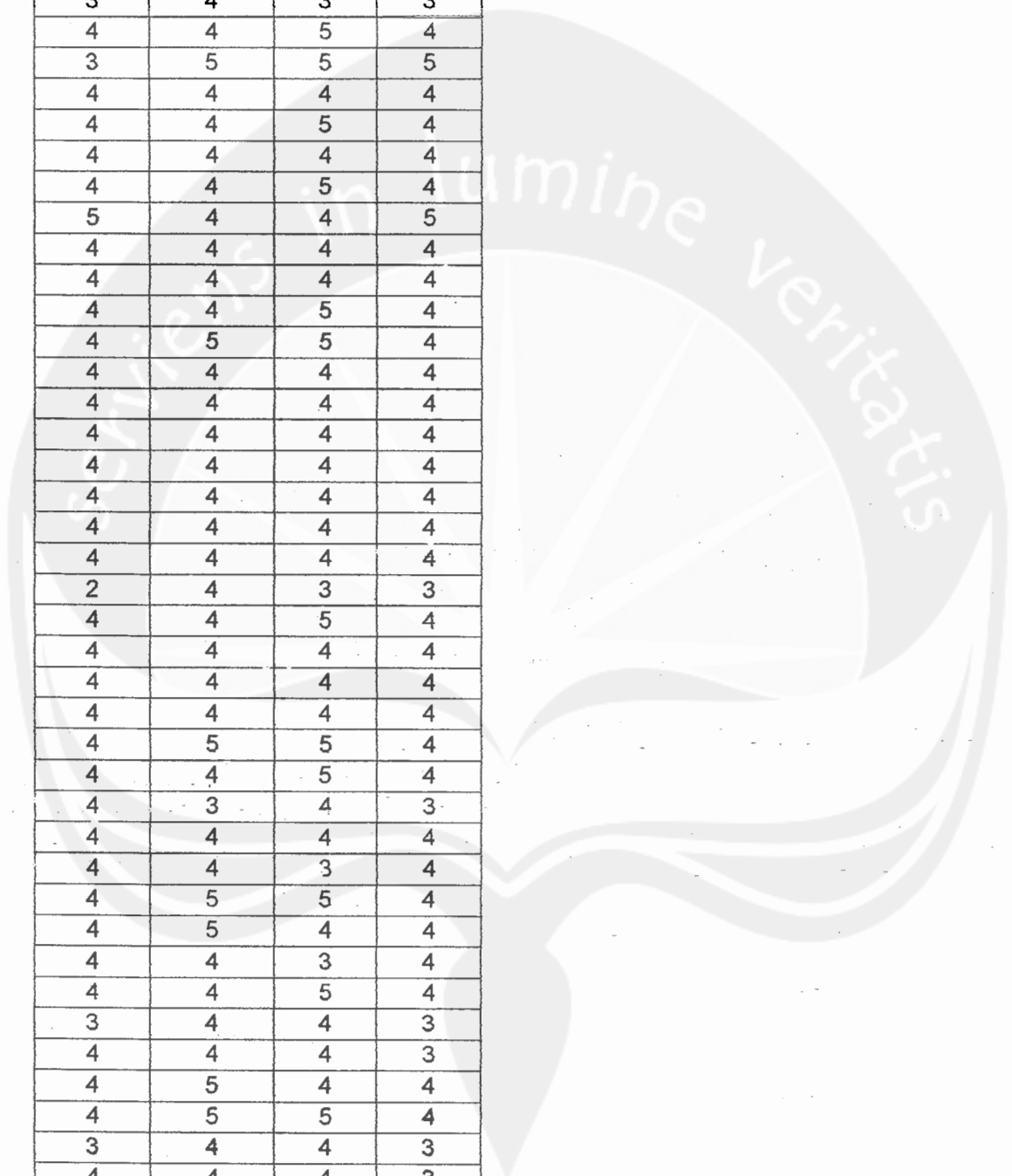
4	4	4	4	3
4	4	5	4	4
5	4	5	5	4
4	3	4	3	3
4	4	4	4	4



## Case Summary Responsiveness

Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir4
3	4	4	3
4	3	4	3
4	5	5	4
3	3	4	4
3	4	4	4
5	5	5	4
4	5	5	4
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	3	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	5	4
3	3	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	4	4
3	4	3	4
3	2	4	2
4	4	5	4
4	3	4	2
4	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	5
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4
4	5	5	4
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	5	4
4	5	5	4
4	5	5	4
4	4	5	4
3	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
3	4	3	3

3	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	3	3
4	4	5	4
3	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	5	4
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	4
4	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	4	3	3
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	5	4
4	4	5	4
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	3	4
4	5	5	4
4	5	4	4
4	4	3	4
4	4	5	4
3	4	4	3
4	4	4	3
4	5	4	4
4	5	5	4
3	4	4	3
4	4	4	3
4	4	3	3
4	4	4	4



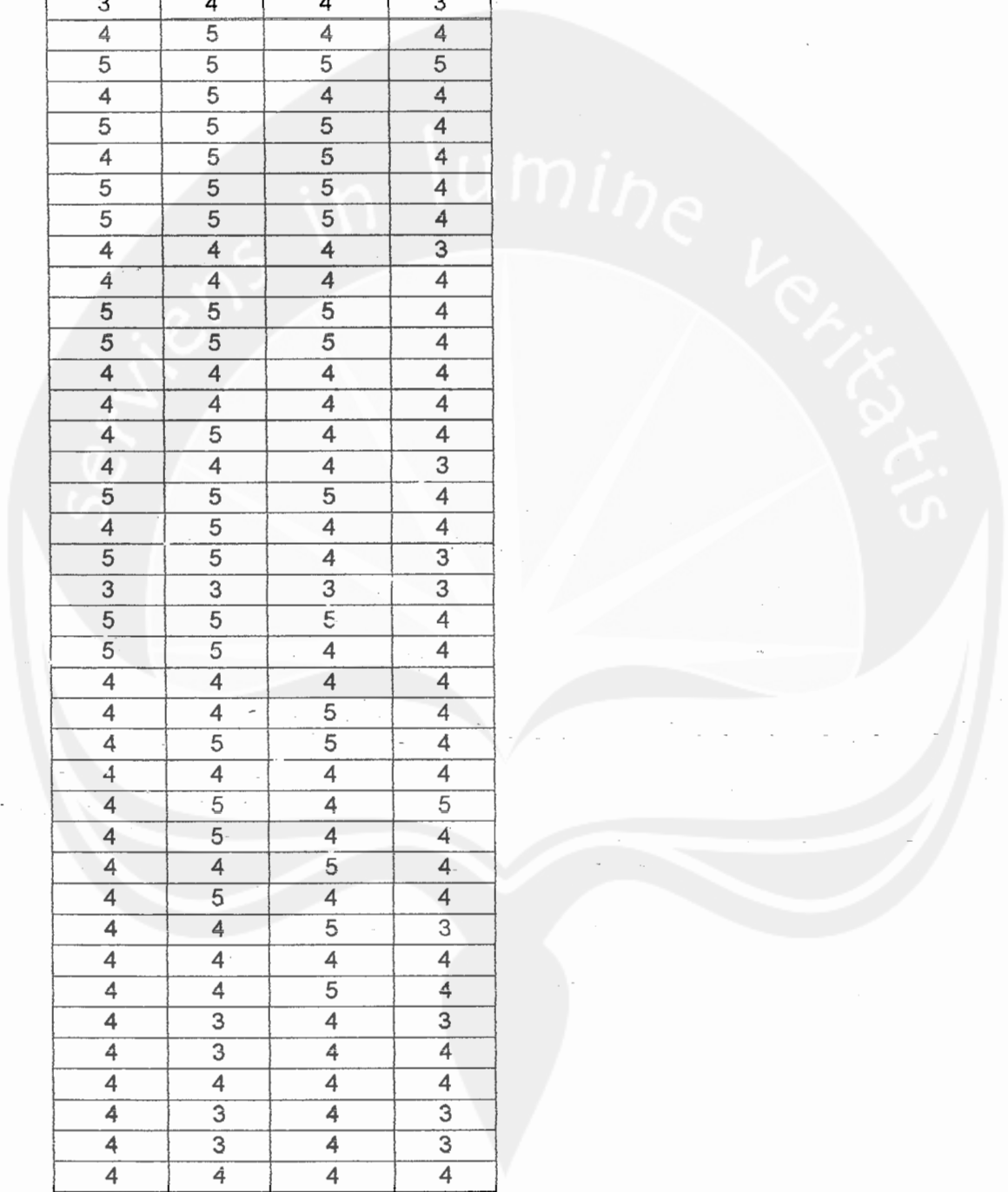
4	5	4	4
4	4	5	5
4	4	4	3
4	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	4
4	4	4	3
4	4	5	4



## Case Summary Assurance

Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4
4	3	4	3
4	3	4	4
4	5	5	4
4	4	4	3
3	3	4	4
4	5	5	4
4	4	5	4
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	5	5	4
3	4	4	4
4	5	5	4
4	5	4	4
4	5	5	4
5	5	5	4
4	4	4	3
4	4	3	4
4	5	5	4
4	5	4	4
4	5	4	4
4	5	5	4
4	3	3	5
2	3	2	2
5	5	4	4
4	4	4	4
4	5	5	5
4	4	4	3
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	3
5	5	5	4
4	5	4	4
5	5	5	4
4	5	4	4
5	5	5	4
5	5	5	4
5	5	4	4
3	3	4	4
4	5	4	4
4	4	4	3
5	5	5	4
3	3	3	3

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



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







3	4	3	4	3
2	4	3	4	3
1	2	2	2	2
3	5	3	3	4
3	4	3	4	3
4	5	4	5	4
3	4	3	3	3
3	4	3	3	3
4	5	5	5	5
3	4	3	4	3
3	4	3	4	3
3	4	3	3	3
4	5	4	4	4
3	4	3	4	3
3	4	3	3	3
3	4	3	4	3
4	5	4	5	4
4	5	4	5	4
3	4	3	4	3
3	4	3	3	3
4	5	3	4	3
3	4	3	4	3
4	5	4	4	4
4	5	4	4	4
2	4	2	3	3
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
3	4	3	4	3
3	4	2	4	3
4	4	4	4	4
3	3	4	4	3
4	3	4	4	3
4	4	3	3	4
3	4	3	4	4
4	4	3	4	3
3	4	3	4	3
3	4	4	3	3
4	4	3	4	4
4	4	3	3	3
3	4	4	3	3
3	3	4	3	3
4	4	3	4	3
3	4	4	4	3
3	4	3	3	3
4	4	3	4	3
4	4	3	3	3
3	4	3	4	3
4	4	3	4	3
4	4	3	3	3
3	4	3	4	3
4	4	3	4	3

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



## LAMPIRAN

Tabel Harga Kritis dari r Product Moment  
( Koefisien Korelasi Pearson )

df ( n - 2 )	$\alpha$		df ( n - 2 )	$\alpha$		df ( n - 2 )	$\alpha$	
	0.05	0.01		0.05	0.01		0.05	0.01
1	0.997	0.999	25	0.381	0.487	53	0.266	0.345
2	0.950	0.990	26	0.374	0.478	58	0.254	0.330
3	0.878	0.959	27	0.367	0.470	63	0.244	0.317
4	0.811	0.917	28	0.361	0.463	68	0.235	0.306
5	0.754	0.874	29	0.355	0.456	73	0.227	0.296
6	0.707	0.834	30	0.349	0.449	78	0.220	0.286
7	0.666	0.798	31	0.344	0.442	83	0.213	0.278
8	0.632	0.765	32	0.339	0.436	88	0.207	0.270
9	0.602	0.735	33	0.334	0.430	93	0.202	0.263
10	0.576	0.708	34	0.329	0.424	98	0.195	0.256
11	0.553	0.686	35	0.325	0.418	123	0.176	0.230
12	0.532	0.661	36	0.320	0.413	148	0.159	0.210
13	0.514	0.641	37	0.316	0.408	173	0.148	0.194
14	0.497	0.623	38	0.312	0.403	198	0.138	0.181
15	0.482	0.606	39	0.308	0.398	298	0.113	0.148
16	0.468	0.590	40	0.304	0.393	398	0.098	0.128
17	0.456	0.575	41	0.301	0.389	498	0.088	0.115
18	0.444	0.561	42	0.297	0.384	598	0.080	0.105
19	0.433	0.549	43	0.294	0.380	698	0.074	0.097
20	0.423	0.537	44	0.291	0.376	798	0.070	0.091
21	0.413	0.526	45	0.288	0.372	898	0.065	0.085
22	0.404	0.515	46	0.284	0.368	998	0.062	0.081
23	0.396	0.505	47	0.281	0.364			
24	0.388	0.496	48	0.297	0.361			

TABEL DISTRIBUSI F  $\zeta$  %

ratio. -->

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

By Number

alpha alpha  
↑ ↑

TABEL DISTRIBUSI T

1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%
2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.659	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.659	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.659	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.658	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.658	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.658	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.657	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.657	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.657	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.656	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.655	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.655	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.655	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.655	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.655	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.655	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.654	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.654	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.654	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.654	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.653	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.653	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.590	2.030	85	1.653	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.653	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.653	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.652	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.652	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.652	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.652	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.652	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.651	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.651	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.651	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.651	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.651	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.651	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.650	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.650	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

## SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah melakukan riset skripsi tentang "PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA" pada bulan Maret 2006 untuk menyusun skripsi guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta:


Nama : Antoninus Restu Haryoko

No mhs : 01 03 13071

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2006

  
(YOGIYONO YULI .N.)