

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut

1. Analisis Persentase

- a) Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna jasa pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar berjenis kelamin Pria 57%
- b) Berdasarkan usia mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 35 – 49 tahun yaitu sebanyak 39%
- c) Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai negeri yaitu sebanyak 38%

2. Analisis Regresi

- a) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS versi 11.5 dan metode Stepwise secara simultan dengan menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 19,384 nilai F tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat bebas (5:94) sebesar 2,31. Dengan membandingkan nilai f hitung dan f tabel pada taraf signifikansi 0,05 dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar secara simultan berpengaruh

secara nyata terhadap kepuasan nasabah. Tetapi disini dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah adalah dimensi Reliability, Emphaty dan responsiveness, berarti hipotesis yang pertama tidak terbukti, karena hanya tiga dimensi kualitas pelayanan yang berpenagruh secara simltan terhadap kepuasan nasabah.

- b) Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar dengan kepuasan nasabah ditunjukkan oleh besarnya nilai Multiple R (R) sebesar 0,608 ini menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
- c) Besar pengaruh kualitas pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar terhadap kepuasan nasabah secara simultan ditunjukkan oleh besarnya nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,358. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar berpengaruh sebesar 35,8 % terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan oleh Bank Pasar Karanganyar cukup memuaskan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar akan semakin besar.

d) Hasil analisis regresi berganda secara Parsial dapat disimpulkan bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketiga dimensi tersebut adalah dimensi kualitas pelayanan Reliability, Emphaty dan Responsivenes. Dimensi kualitas pelayanan Reliability merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat pengaruhnya dibandingkan ketiga dimensi kualitas pelayanan lainnya. Ini juga membuktikan bahwa hipotesa yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan Assurance yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tidak terbukti. Semakin baiknya kualitas pelayanan yang terdiri dari Bank Pasar memberikan pelayanan tepat seperti apa yang dijanjikan sebelumnya, keakuratan pihak bank pasar dalam melakukan transaksi, nasabah menerima pelayanan yang cepat dari pihak Bank Pasar Karanganyar, ketika nasabah ada masalah Bank Pasar berusaha memberikan perhatian secara personal kepada nasabah, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah dimensi Tangible dan Assurance hal ini menunjukkan bahwa pihak Bank belum dapat secara optimal dalam pelayanan kepada nasabah dalam hal rasa aman dan yakin dalam menabung di bank pasar karanganyar, pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan

yang diajukan oleh nasabah, fasilitas fisik yang kurang menarik dihati nasabah, peralatan-peralatan modern yang mungkin belum dimiliki oleh pihak bank sehingga tidak berpengaruh secara signifikan bagi kepuasan nasabah.

3. Uji Rata-rata

Dari uji rata-rata atau Aritmetic mean didapatkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dikategorikan baik, dengan hasil didapatkan tangible 3,82 ; Reliability 3,86; Responsiveness 3,71; Assurance 3,68 ; Emphaty 3,84. Walaupun uji analisis dengan regresi berganda sebelumnya dinyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan assurance dan tangible dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi melalui uji rata-rata diketahui bahwa rata-rata nasabah menilai seluruh dimensi kualitas pelayanan baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas maka penulis memberi saran kepada manajemen PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar sebagai berikut.

- 1) Manajemen PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar harus mempertahankan dimensi Reliability yang terdiri dari Ketepatan memenuhi janji pada waktunya, Kesungguhan pihak bank dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi nasabah, ketepatan pemberian pelayanan sejak awal, menyediakan layanan sesuai

dengan waktu yang dijanjikan, transaksi yang akurat. Dimensi Emphaty yang terdiri dari pemberian perhatian secara personal kepada nasabah oleh pihak bank, pihak bank memiliki jam operasi yang nyaman bagi nasabahnya dan pihak bank yang selalu mengutamakan kepentingan nasabahnya. Dimensi Responsiveness yang terdiri dari pihak bank yang selalu memberitahukan informasi pelayanannya kepada pihak nasabah, pelayanan yang cepat dari pihak bank dan karyawan yang selalu merespon permintaan nasabah. Ini dikarenakan ketiga dimensi kualitas pelayanan yang selama ini dijalankan pihak PD.BPR.Bank Pasar Karanganyar tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Analisis Statistik untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi dan Non Parametik*, Yogyakarta: BPFE, 1997
- Dajan, Anto, *Pengantar Metode Statistik 1*, Edisi Ke 17 LP3ES, Jakarta, 1993
- Hadi, Sutrisno, *Analisis Butir untuk Instrumen: Angket, Tes dan Skala dengan Basica*, Yogyakarta: Andi Offset, 1991
- Hapsari, Irene Arni, NPM 96 03 08876, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Wisata Arung Jeram PT. Sungai Elo Yogyakarta*.
- Info Bank, *Analisis Strategi Perbankan & Keuangan*, no 319 Oktober 2005, Vol XXVII
- Info Bank, *Analisis Strategi Perbankan & Keuangan*, no. 325 April 2006, Vol. XXVIII.
- J. Pangkaykim, *Marketing Management Analysis, Planning and Control* "Eights Edition, New Jersey: Prentice Hall Inc Engle Wood Cliffs 1994
- Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Dian Ekonomi) Vol.IX No.1, Maret 2003: 69-80
- Kasmir, SE, MM, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2000
- Kotler, Philip, 1997, *Analisis Perencanaan dan Kontrol* (Alih Bahasa: Hendra Teguh) Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,2001
- Lupiyoyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Salemba Empat, 2001
- Parasuraman, A Zethalm, VA and Bery LL, 1985, *A Conceptual Model OF Service Quality Research*, Journal Of Marketing Vol 49
- Santoso Singgih, *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11,5*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003

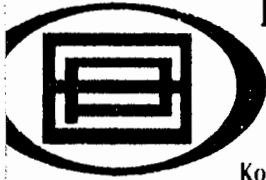
Susilo, Sri Y, Sigit Triandaru, A.Totok Budi Santoso “ *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*”, Cetakan I, Salemba 4, Jakarta, 2000

Swastha, Basu dan Handoko, Hani 1997, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi pertama, BPFE, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi , 2002

Tjiptono Fandy, Yanto Candra, Anastasia Diana, *Marketing Scale*, Yogyakarta: Andi , 2004





PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

PD. BPR BANK PASAR

Komplek Perkantoran Cagukan ☎ (0271) 495147, 495159 Fax. (0271) 495790 Karanganyar Kode Pos 57712

SURAT KETERANGAN Nomor : 122/ BP / VI / 2006

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SUDARSITO, SE, MM**

Jabatan : Direktur
PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **NIKEN MAYASARI YASTA**
NIM : 01 03 12894
Mahasiswa : Universitas Atmajaya Yogyakarta
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :
"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BANK PASAR KABUPATEN KARANGANYAR"
yang telah dilaksanakan dari tanggal 6 Februari 2006 sampai dengan 29 April 2006 .

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karanganyar, 02 Juni 2006

PD BPR BANK PASAR
KABUPATEN KARANGANYAR
Direksi,




SUDARSITO, SE, MM
Direktur



LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth:
Para Responden

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Niken Mayasari Yasta
No. Mahasiswa : 01 03 12894
Fakultas : Ekonomi Manajemen
Universitas : Universitas Atmajaya Yogyakarta

Sebelumnya, saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih bagi para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Adapun kuesioner ini semata-mata hanyalah digunakan untuk mendapatkan data tanggapan responden guna membantu peneliti dalam penyusunan skripsi dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PD.BPRBank Pasar Kabupaten Karanganyar**”, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan yang diberikan.

Hormat saya

Niken Mayasari Yasta

KUESIONER

A. Berilah tanda silang (x) pada jawaban saudara

1. Jenis kelamin saudara
 - a) Pria
 - b) Wanita
2. Usia Saudara saat ini
 - a) Kurang dari 20 tahun
 - b) 20 tahun – 34 tahun
 - c) 35 tahun – 49 tahun
 - d) Lebih dari 50 tahun
3. Pekerjaan Saudara saat ini
 - a) Pegawai Negeri
 - b) Pegawai Swasta
 - c) Wiraswasta
 - d) Pelajar atau Mahasiswa
 - e) Lain-lain.....

B. Jawablah Pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) yang menyangkut kepuasan saudara dalam hal kualitas pelayanan pada kolom yang sesuai dengan jawaban saudara

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
	TANGIBELS (Bukti Fisik atau Langsung)					
1	Bank Pasar Karanganyar memiliki peralatan berpenampilan modern					
2	Fasilitas fisik di Bank Pasar Karanganyar mempunyai desain yang menarik secara visual.					
3	Karyawan Bank Pasar Karanganyar berpenampilan rapi.					
4	Materi-materi berkaitan dengan layanan Bank Pasar Karanganyar (seperti brosur atau pamflet) menarik secara visual					
	RELIABILITY (Dapat Diandalkan)					
5	Bila Bank Pasar Karanganyar berjanji melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.					
6	Bila nasabah memiliki masalah, Bank Pasar Karanganyar akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.					
7	Pihak Bank Pasar Karanganyar memberikan layanannya secara tepat					

	sejak awal.					
8	Bank Pasar Karanganyar menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
9	Pihak Bank Pasar Karanganyar melakukan transaksi secara akurat.					
	RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)					
10	Karyawan Bank Pasar Karanganyar memberitahukan kapan pastinya pelayanan akan diberikan.					
11	Karyawan Bank Pasar Karanganyar memberikan layanan yang cepat kepada para nasabahnya					
12	Karyawan Bank Pasar Karanganyar selalu bersedia membantu para nasabahnya.					
13	Karyawan Bank Pasar Karanganyar tidak terlalu sibuk untuk merespon permintaan nasabah					
	ASSURANCE (Jaminan)					
14	Perilaku para karyawan Bank Pasar Karanganyar mampu membuat para nasabah mempercayai mereka					
15	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dengan para karyawan Bank Pasar Karanganyar.					

16	Karyawan Bank Pasar memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah.					
17	Karyawan Bank Pasar Karanganyar secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah.					
	EMPHATY (Empati)					
18	Bank Pasar Karanganyar memberikan perhatian personal kepada para nasabahnya.					
19	Bank Pasar Karanganyar memiliki jam operasi yang nyaman bagi para nasabah.					
20	Bank Pasar Karanganyar memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada nasabahnya.					
21	Bank Pasar Karanganyar selalu mengutamakan kepentingan para nasabahnya.					
22	Karyawan Bank Pasar Karanganyar memahami kebutuhan spesifik para nasabahnya.					

C. Bagian ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan anda terhadap kualitas pelayanan di Bank Pasar Karanganyar.

Berilah Tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya yakin dengan keputusan saya menjadi nasabah Bank Pasar Karanganyar					
2	Saya puas dengan pelayanan Bank Pasar Karanganyar					
3	Saya senang Bank Pasar Karanganyar memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya.					



LAMPIRAN 2

Case Summaries^a

	Jenis Kelamin	Usla	Pekerjaan	Tangibles_1	Tangibles_2	Tangibles_3	Tangibles_4	Tangibles
1	2	3	1	3	4	4	4	3.75
2	2	2	2	3	5	4	5	4.25
3	2	4	3	3	4	4	5	4.00
4	1	1	4	5	5	4	5	4.75
5	1	3	1	3	4	3	4	3.50
6	2	3	2	3	2	3	4	3.00
7	2	2	3	2	3	2	3	2.50
8	2	3	1	3	3	3	2	2.75
9	2	1	4	4	4	4	5	4.25
10	1	3	3	3	4	3	5	3.75
11	1	4	3	2	4	4	4	3.50
12	2	2	2	3	3	4	4	3.50
13	2	3	1	5	3	4	5	4.25
14	2	3	1	5	4	3	3	3.75
15	1	1	4	4	4	4	4	4.00
16	1	4	3	5	5	5	5	5.00
17	1	4	1	4	4	4	4	4.00
18	1	3	3	4	2	3	5	3.50
19	1	2	2	4	4	4	4	4.00
20	1	2	3	5	5	5	5	5.00
21	1	3	1	4	5	5	4	4.50
22	1	2	3	3	4	4	4	3.75
23	1	3	3	3	5	4	4	4.00
24	1	4	1	3	3	3	3	3.00
25	1	4	1	5	4	4	3	4.00
26	1	3	3	5	5	5	4	4.75
27	1	1	4	3	4	4	4	3.75
28	2	3	2	4	4	4	4	4.00
29	2	3	1	3	3	3	3	3.00
30	2	3	3	5	5	5	5	5.00
31	2	3	1	4	3	3	3	3.25
32	2	2	2	3	3	4	4	3.50
33	2	2	2	3	3	3	3	3.00
34	2	2	2	5	5	3	4	4.25
35	2	3	1	2	3	4	3	3.00
36	2	1	4	2	4	2	4	3.00
37	2	3	2	2	4	4	3	3.25
38	2	4	2	4	3	3	4	3.50
39	2	3	1	4	4	4	4	4.00
40	2	2	2	4	5	4	2	3.75
41	2	2	2	4	5	5	5	4.75
42	1	4	1	4	3	3	4	3.50
43	1	2	3	4	4	4	5	4.25
44	1	2	4	4	4	4	4	4.00
45	1	3	1	4	4	4	5	4.25
46	1	1	4	3	5	4	3	3.75
47	1	3	3	4	4	4	4	4.00
48	1	3	2	2	5	5	5	4.25
49	1	2	2	5	5	5	5	5.00
50	1	3	1	3	3	3	3	3.00
51	1	2	2	4	4	3	4	3.75
52	1	2	2	4	3	3	4	3.50
53	1	3	1	4	5	4	5	4.50
54	1	3	1	3	4	4	4	3.75
55	1	3	2	1	4	4	4	3.75
56	1	3	1	3	4	4	4	3.75

Case Summaries^a

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Tangibles_1	Tangibles_2	Tangibles_3	Tangibles_4	Tangibles
57	1	4	3	4	4	4	4	4.00
58	1	4	1	2	5	4	4	3.75
59	1	2	4	4	5	5	5	4.75
60	1	3	3	4	5	5	4	4.50
61	1	4	1	5	5	5	5	5.00
62	1	4	1	4	4	4	3	3.75
63	1	4	3	4	4	4	4	4.00
64	1	3	1	3	3	5	5	4.00
65	1	2	2	3	3	4	4	3.50
66	1	4	3	4	3	4	4	3.75
67	1	3	3	3	4	4	4	3.75
68	1	2	2	4	4	3	4	3.75
69	1	2	2	4	4	3	4	3.75
70	1	2	4	3	3	4	3	3.25
71	1	4	1	2	3	2	3	2.50
72	1	4	3	4	5	5	5	4.75
73	2	4	1	4	3	3	5	3.75
74	2	2	2	3	5	5	5	4.50
75	2	2	2	5	3	3	4	3.75
76	2	4	1	4	4	4	4	4.00
77	2	4	1	4	5	5	3	4.25
78	2	2	4	1	4	4	4	3.25
79	2	4	3	4	4	4	5	4.25
80	2	2	4	3	4	3	4	3.50
81	2	3	1	4	4	3	4	3.75
82	2	3	1	3	4	3	4	3.50
83	2	2	2	3	3	3	3	3.00
84	2	2	2	3	4	2	4	3.25
85	2	3	1	3	4	2	2	2.75
86	2	4	1	3	4	4	4	3.75
87	2	4	1	5	4	5	4	4.50
88	2	3	1	4	4	5	5	4.50
89	2	2	2	4	5	4	5	4.50
90	2	3	1	5	5	4	3	4.25
91	1	4	3	5	5	4	4	4.50
92	1	3	1	4	3	4	4	3.75
93	1	2	2	4	3	4	4	3.75
94	1	3	1	3	2	2	2	2.25
95	1	4	3	3	4	3	4	3.50
96	1	3	1	2	2	4	4	3.00
97	2	2	2	2	4	4	4	3.50
98	1	3	2	3	5	4	4	4.00
99	1	4	3	3	3	4	3	3.25
100	1	3	1	3	5	3	3	3.50

Case Summaries^a

	Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4	Reliability_5	Reliability	Responsiveness_1
1	5	5	4	4	4	4.40	5
2	2	3	3	4	3	3.00	4
3	4	4	4	3	4	3.80	3
4	1	4	4	4	4	3.40	3
5	3	3	3	3	3	3.00	3
6	2	2	2	2	2	2.00	2
7	3	3	3	3	3	3.00	4
8	3	2	3	2	3	2.60	4
9	3	3	3	4	3	3.20	4
10	4	2	4	4	4	3.60	2
11	4	5	4	4	4	4.20	4
12	5	4	4	4	4	4.20	3
13	5	5	4	5	4	4.60	4
14	3	4	4	4	4	3.80	3
15	3	5	5	5	5	4.60	5
16	3	4	4	4	4	3.80	4
17	5	5	5	5	5	5.00	4
18	5	5	4	5	4	4.60	4
19	3	4	3	4	3	3.40	4
20	5	5	4	5	4	4.60	4
21	2	4	4	3	4	3.40	5
22	3	5	5	5	5	4.60	4
23	3	5	4	5	4	4.20	5
24	4	4	5	4	5	4.40	4
25	4	3	4	4	4	3.80	3
26	4	3	3	4	3	3.40	4
27	3	5	4	5	4	4.20	3
28	3	3	4	4	4	3.60	3
29	3	4	4	3	4	3.60	3
30	4	3	3	4	3	3.40	4
31	3	4	4	4	4	3.80	3
32	4	5	3	5	3	4.00	4
33	3	4	5	3	5	4.00	4
34	4	3	4	3	4	3.60	4
35	4	3	5	4	5	4.20	4
36	3	3	4	4	4	3.60	2
37	3	2	2	4	2	2.60	2
38	4	4	3	3	3	3.40	5
39	4	4	4	5	4	4.20	5
40	3	4	4	5	4	4.00	4
41	5	5	3	4	5	4.40	4
42	3	5	4	3	3	3.60	5
43	4	4	4	3	4	3.60	4
44	4	5	4	5	4	4.40	4
45	5	5	5	5	5	5.00	4
46	4	5	5	5	5	4.80	4
47	4	4	4	3	4	3.80	3
48	4	4	3	4	4	3.80	5
49	4	5	4	5	5	4.60	4
50	4	4	5	5	5	4.60	3
51	3	4	4	4	4	3.80	4
52	3	4	4	4	4	3.80	3
53	4	4	4	4	4	4.00	4
54	3	4	4	4	5	4.00	1
55	4	5	5	5	5	4.80	1
56	4	4	4	4	4	4.00	3

Case Summaries^a

	Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4	Reliability_5	Reliability	Responsiveness_1
57	3	4	3	4	3	3.40	2
58	3	3	4	4	3	3.40	4
59	4	4	4	4	3	3.80	3
60	3	4	3	4	4	3.60	4
61	5	5	4	5	4	4.60	4
62	4	5	4	5	4	4.40	4
63	4	4	3	4	4	3.80	3
64	4	4	3	4	5	4.00	4
65	3	4	4	4	2	3.40	5
66	3	2	2	4	5	3.20	5
67	3	3	3	3	4	3.20	5
68	3	5	5	5	4	4.40	3
69	2	5	3	5	4	3.80	2
70	4	4	4	4	1	3.40	2
71	5	5	5	4	1	4.00	3
72	4	4	4	4	3	3.80	5
73	4	3	4	4	3	3.60	4
74	5	4	3	4	2	3.60	4
75	4	3	5	5	5	4.40	5
76	3	3	4	4	4	3.60	2
77	3	5	5	4	3	4.00	3
78	4	5	5	4	4	4.40	2
79	3	3	3	4	3	3.20	5
80	4	4	4	3	4	3.80	2
81	3	3	3	3	5	3.40	2
82	4	3	4	4	4	3.80	5
83	4	3	4	5	5	4.20	3
84	5	4	4	4	4	4.20	4
85	4	5	4	4	5	4.40	3
86	5	4	3	4	3	3.80	4
87	3	3	2	4	3	3.00	3
88	3	3	4	5	5	4.00	2
89	3	3	4	3	3	3.20	5
90	4	4	3	5	3	3.80	3
91	4	4	5	5	5	4.60	3
92	4	2	3	5	4	3.60	3
93	3	5	3	5	4	4.00	3
94	3	3	4	4	4	3.60	3
95	2	4	4	4	5	3.80	3
96	5	4	4	5	3	4.20	4
97	5	2	4	3	4	3.60	4
98	5	4	4	4	5	4.40	4
99	5	3	4	4	5	4.20	5
100	4	4	4	4	2	3.60	4

Case Summaries[#]

	Responsiveness_2	Responsiveness_3	Responsiveness_4	Responsiveness	Assurance_1	Assurance_2
1	5	4	5	4.75	3	4
2	4	3	4	3.75	3	2
3	4	3	4	3.50	3	2
4	5	3	5	4.00	4	5
5	4	3	5	3.75	2	2
6	4	1	5	3.00	4	5
7	3	4	5	4.00	3	4
8	4	3	5	4.00	3	4
9	4	3	3	3.50	4	5
10	4	3	1	2.50	4	4
11	4	4	4	4.00	5	3
12	4	4	4	3.75	4	4
13	3	3	2	3.00	3	3
14	4	3	3	3.25	3	3
15	3	4	4	4.00	3	3
16	4	3	4	3.75	5	5
17	3	3	4	3.50	4	3
18	4	4	5	4.25	2	5
19	5	5	5	4.75	4	5
20	5	5	5	4.75	2	3
21	4	2	4	3.75	4	4
22	4	3	5	4.00	4	4
23	4	5	5	4.75	3	3
24	5	5	5	4.75	4	3
25	4	4	4	3.75	4	3
26	4	3	4	3.75	3	5
27	3	3	3	3.00	4	5
28	5	4	5	4.25	3	3
29	4	3	5	3.75	4	4
30	5	4	5	4.50	3	4
31	4	3	2	3.00	5	5
32	5	3	5	4.25	4	5
33	4	3	4	3.75	4	4
34	3	3	2	3.00	4	4
35	4	4	4	4.00	3	4
36	5	4	2	3.25	3	2
37	5	4	5	4.00	2	3
38	3	3	5	4.00	3	5
39	4	5	5	4.75	2	5
40	4	4	4	4.00	4	4
41	4	4	4	4.00	5	5
42	3	4	3	3.75	4	4
43	4	4	4	4.00	4	3
44	4	4	4	4.00	5	4
45	4	4	4	4.00	4	3
46	5	4	5	4.50	3	3
47	3	3	3	3.00	3	5
48	5	2	4	4.00	4	5
49	4	4	5	4.25	3	3
50	3	3	4	3.25	4	4
51	4	4	3	3.75	3	3
52	3	3	3	3.00	4	4
53	4	4	3	3.75	1	3
54	3	2	3	2.25	1	3
55	3	2	4	2.50	3	3
56	3	4	5	3.75	2	3

Case Summaries^a

	Responsiveness_2	Responsiveness_3	Responsiveness_4	Responsiveness	Assurance_1	Assurance_2
57	3	2	3	2.50	4	4
58	3	3	2	3.00	4	3
59	3	4	3	3.25	3	3
60	3	4	3	3.50	3	4
61	4	4	4	4.00	4	3
62	5	5	5	4.75	3	3
63	4	3	4	3.50	4	3
64	3	2	3	3.00	5	3
65	3	4	3	3.75	5	3
66	3	2	3	3.25	5	2
67	2	5	4	4.00	3	3
68	3	5	5	4.00	3	3
69	4	3	5	3.50	2	5
70	4	3	3	3.00	2	3
71	1	3	1	2.00	3	4
72	5	5	4	4.75	3	4
73	4	4	4	4.00	5	4
74	4	4	4	4.00	4	4
75	5	5	5	5.00	3	3
76	5	3	3	3.25	4	4
77	5	3	4	3.75	4	3
78	3	2	2	2.25	4	4
79	4	4	5	4.50	4	5
80	4	3	3	3.00	1	4
81	4	4	4	3.50	3	5
82	5	5	4	4.75	4	4
83	4	4	5	4.00	4	4
84	3	2	4	3.25	2	4
85	4	3	3	3.25	5	5
86	4	3	5	4.00	3	4
87	3	3	3	3.00	3	3
88	3	3	1	2.25	3	4
89	4	4	4	4.25	3	4
90	4	4	4	3.75	4	4
91	3	3	2	2.75	3	5
92	4	3	4	3.50	5	5
93	3	3	3	3.00	5	5
94	4	3	4	3.50	4	3
95	3	3	3	3.00	4	3
96	4	4	5	4.25	3	4
97	5	5	5	4.75	3	2
98	5	4	5	4.50	2	2
99	4	5	5	4.75	2	4
100	4	4	5	4.25	2	2

Case Summaries^a

	Assurance_3	Assurance_4	Assurance	Emphaty_1	Emphaty_2	Emphaty_3	Emphaty_4	Emphaty_5
1	4	3	3.50	4	4	4	4	3
2	2	2	2.25	4	4	4	3	3
3	2	2	2.25	4	4	4	4	3
4	3	4	4.00	4	4	2	4	3
5	2	2	2.00	4	4	4	4	4
6	4	5	4.50	4	4	3	4	4
7	4	3	3.50	5	4	4	3	3
8	3	4	3.50	5	4	4	3	3
9	3	4	4.00	5	4	4	4	3
10	3	5	4.00	5	3	4	4	3
11	4	4	4.00	5	3	4	3	3
12	5	5	4.50	4	4	4	4	4
13	4	4	3.50	3	4	4	5	5
14	4	5	3.75	3	4	4	5	5
15	4	4	3.50	5	4	4	3	3
16	5	4	4.75	4	4	4	3	3
17	5	5	4.25	5	4	5	4	3
18	4	4	3.75	5	5	4	4	4
19	4	3	4.00	5	4	4	4	3
20	3	3	2.75	4	4	4	4	3
21	3	5	4.00	5	3	3	3	2
22	4	4	4.00	5	4	4	4	3
23	4	5	3.75	5	4	4	3	3
24	4	4	3.75	5	5	4	4	4
25	3	4	3.50	4	3	3	3	3
26	4	5	4.25	4	3	3	3	2
27	5	4	4.50	4	3	3	3	2
28	4	4	3.50	5	4	4	4	3
29	4	4	4.00	4	3	3	3	2
30	3	4	3.50	4	4	4	4	3
31	4	5	4.75	4	3	4	4	3
32	4	5	4.50	4	4	4	3	3
33	3	4	3.75	4	4	4	3	3
34	3	4	3.75	5	4	4	4	3
35	4	4	3.75	2	4	2	2	4
36	2	4	2.75	5	5	5	5	5
37	2	4	2.75	4	4	4	4	4
38	5	5	4.50	5	4	4	5	3
39	3	5	3.75	4	4	4	4	4
40	4	4	4.00	5	5	4	4	3
41	5	4	4.75	5	4	4	4	3
42	4	4	4.00	5	4	4	3	3
43	4	4	3.75	5	5	4	3	3
44	3	4	4.00	3	3	3	3	2
45	5	5	4.25	5	4	5	4	3
46	4	4	3.50	5	4	2	5	1
47	5	4	4.25	5	5	3	4	4
48	5	4	4.50	3	4	4	4	4
49	3	4	3.25	5	4	4	3	3
50	4	3	3.75	3	5	5	5	5
51	3	3	3.00	4	4	4	4	3
52	4	3	3.75	4	4	4	4	4
53	2	3	2.25	4	4	4	3	4
54	2	4	2.50	4	4	4	4	4
55	4	5	3.75	4	4	4	3	4
56	2	3	2.50	5	5	4	5	3

Case Summaries^a

	Assurance_3	Assurance_4	Assurance	Emphaty_1	Emphaty_2	Emphaty_3	Emphaty_4	Emphaty_5
57	3	4	3.75	4	4	4	4	3
58	4	3	3.50	4	4	3	3	3
59	2	3	2.75	4	4	4	4	3
60	3	4	3.50	5	4	2	4	4
61	5	5	4.25	4	4	3	4	4
62	4	4	3.50	4	4	3	3	4
63	2	3	3.00	5	5	5	4	4
64	4	3	3.75	4	4	4	4	4
65	2	3	3.25	5	5	4	4	3
66	5	4	4.00	5	4	4	3	2
67	5	3	3.50	4	4	4	4	4
68	4	2	3.00	3	4	4	5	4
69	4	5	4.00	5	5	5	5	5
70	3	1	2.25	3	3	3	3	3
71	3	3	3.25	4	4	1	5	4
72	3	4	3.50	3	3	3	3	2
73	4	4	4.25	4	4	3	4	4
74	5	5	4.50	4	4	3	3	4
75	3	3	3.00	5	5	3	5	4
76	4	4	4.00	4	4	4	4	4
77	3	4	3.50	4	4	4	3	3
78	4	4	4.00	5	4	4	4	3
79	5	4	4.50	5	4	4	4	3
80	4	4	3.25	4	3	3	3	3
81	4	4	4.00	5	5	5	5	3
82	4	4	4.00	4	4	4	4	3
83	3	4	3.75	4	5	4	5	4
84	2	5	3.25	4	4	4	4	3
85	4	5	4.75	4	5	5	4	4
86	3	5	3.75	3	4	4	4	4
87	4	3	3.25	4	3	3	3	3
88	4	4	3.75	5	5	5	4	3
89	3	4	3.50	3	3	3	3	3
90	5	4	4.25	4	5	4	4	4
91	5	5	4.50	4	4	3	3	4
92	5	4	4.75	4	4	4	4	3
93	5	4	4.75	4	4	4	3	3
94	4	3	3.50	3	3	3	3	2
95	4	4	3.75	5	5	5	5	4
96	4	4	3.75	4	4	4	4	4
97	2	2	2.25	5	4	4	4	4
98	4	4	3.00	4	4	4	4	4
99	4	4	3.50	5	5	3	5	4
100	4	4	3.00	4	4	3	3	4

Case Summaries^a

	Empathy	Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan
1	3.80	5	3	5	4.33
2	3.60	3	4	4	3.67
3	3.80	4	4	4	4.00
4	3.40	4	4	5	4.33
5	4.00	3	4	4	3.67
6	3.80	3	4	4	3.67
7	3.80	3	3	3	3.00
8	3.80	3	4	4	3.67
9	4.00	3	3	4	3.33
10	3.80	5	4	4	4.33
11	3.60	5	3	4	4.00
12	4.00	4	4	4	4.00
13	4.20	5	5	3	4.33
14	4.20	4	5	4	4.33
15	3.80	5	4	3	4.00
16	3.60	4	4	4	4.00
17	4.20	5	4	3	4.00
18	4.40	5	5	4	4.67
19	4.00	4	4	5	4.33
20	3.80	5	4	5	4.67
21	3.20	4	3	4	3.67
22	4.00	5	5	4	4.67
23	3.80	5	4	4	4.33
24	4.40	5	5	4	4.67
25	3.20	4	4	3	3.67
26	3.00	4	4	3	3.67
27	3.00	4	4	3	3.67
28	4.00	4	4	4	4.00
29	3.00	4	4	4	4.00
30	3.80	4	5	4	4.33
31	3.60	4	4	4	4.00
32	3.60	5	5	4	4.67
33	3.60	4	4	4	4.00
34	4.00	4	3	3	3.33
35	2.80	3	3	3	3.00
36	5.00	5	4	4	4.33
37	4.00	4	4	4	4.00
38	4.20	5	4	4	4.33
39	4.00	5	4	4	4.33
40	4.20	4	5	4	4.33
41	4.00	5	4	4	4.33
42	3.80	4	4	3	3.67
43	4.00	5	4	4	4.33
44	2.80	4	4	4	4.00
45	4.20	5	4	4	4.33
46	3.40	5	5	5	5.00
47	4.20	4	4	3	3.67
48	3.80	4	4	5	4.33
49	3.80	5	3	4	4.00
50	4.60	5	4	4	4.33
51	3.80	4	4	4	4.00
52	4.00	4	4	3	3.67
53	3.80	5	4	4	4.33
54	4.00	5	4	4	4.33
55	3.00	4	4	3	3.67
56	4.40	4	4	4	4.00

Case Summaries^a

	Empathy	Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan
57	3.80	4	4	3	3.67
58	3.40	3	3	3	3.00
59	3.80	4	4	3	3.67
60	3.80	4	4	4	4.00
61	3.80	5	5	4	4.67
62	3.60	5	4	4	4.33
63	4.60	4	4	4	4.00
64	4.00	4	4	3	3.67
65	4.20	4	4	4	4.00
66	3.60	4	3	3	3.33
67	4.00	3	3	3	3.00
68	4.00	5	4	4	4.33
69	5.00	5	5	4	4.67
70	3.00	3	3	3	3.00
71	3.60	4	4	3	3.67
72	2.80	4	4	4	4.00
73	3.80	3	4	4	3.67
74	3.60	4	5	4	4.33
75	4.40	4	4	5	4.33
76	4.00	4	4	4	4.00
77	3.60	5	4	5	4.67
78	4.00	5	5	3	4.33
79	4.00	3	3	4	3.33
80	3.20	4	4	4	4.00
81	4.60	4	4	4	4.00
82	3.80	5	4	3	4.00
83	4.40	5	4	4	4.00
84	3.80	4	4	3	3.67
85	4.40	5	5	4	4.67
86	3.80	4	4	4	4.00
87	3.20	3	3	3	3.00
88	4.40	4	3	3	3.33
89	3.00	4	3	3	3.33
90	4.20	4	4	4	4.00
91	3.60	4	4	3	3.67
92	3.80	3	3	3	3.00
93	3.60	4	4	4	4.00
94	2.80	3	3	3	3.00
95	4.80	4	4	3	3.67
96	4.00	4	4	4	4.00
97	4.20	3	3	3	3.00
98	4.00	4	4	4	4.00
99	4.40	3	4	5	4.00
100	3.60	5	4	4	4.33

a. Limited to first 100 cases.



LAMPIRAN 3

Tangible

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
,690	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
tangible	3,5600	,90252	100
tangible	3,9400	,82658	100
tangible	3,7900	,79512	100
tangible	3,9800	,77824	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tangible	11,7100	3,602	,367	,700
tangible	11,3300	3,476	,491	,614
tangible	11,4800	3,323	,593	,550
tangible	11,2900	3,683	,464	,632

Reliability

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
,657	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
reliability	3,6600	,85540	100
reliability	3,8800	,89081	100
reliability	3,8300	,73930	100
reliability	4,0900	,72607	100
reliability	3,8500	,91425	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability	15,6500	5,442	,269	,671
reliability	15,4300	4,611	,481	,570
reliability	15,4800	4,959	,529	,557
reliability	15,2200	5,082	,500	,571
reliability	15,4600	5,079	,323	,651

Responsiveness

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
,688	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
responsiveness	3,5900	,97540	100
responsiveness	3,8600	,77876	100
responsiveness	3,5200	,87016	100
responsiveness	3,8900	1,05309	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsiveness	11,2700	4,502	,391	,676
responsiveness	11,0000	4,970	,431	,650
responsiveness	11,3400	4,368	,535	,584
responsiveness	10,9700	3,726	,550	,568

ASSURANCE

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
,674	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
assurance	3,4300	,95616	100
assurance	3,7100	,90224	100
assurance	3,6800	,91982	100
assurance	3,8900	,82749	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance	11,2800	4,264	,358	,675
assurance	11,0000	4,000	,493	,583
assurance	11,0300	3,807	,540	,549
assurance	10,8200	4,371	,444	,617

Emphaty

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
,674	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
emphaty	4,2600	,69078	100
emphaty	4,0400	,58465	100
emphaty	3,7600	,72641	100
emphaty	3,7900	,70058	100
emphaty	3,3700	,74745	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emphaty	14,9600	4,120	,216	,712
emphaty	15,1800	3,321	,723	,508
emphaty	15,4600	3,503	,431	,622
emphaty	15,4300	3,359	,527	,577
emphaty	15,8500	3,705	,327	,672

Kepuasan

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
,606	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan	4,1600	,69224	100
kepuasan	3,9500	,57516	100
kepuasan	3,7700	,60059	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepuasan	7,7200	,891	,456	,447
kepuasan	7,9300	1,056	,490	,409
kepuasan	8,1100	1,190	,317	,638



LAMPIRAN 4

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	57	57.0	57.0	57.0
	Wanita	43	43.0	43.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 20 tahun	6	6.0	6.0	6.0
	20 - 34 tahun	30	30.0	30.0	36.0
	35 - 49 tahun	39	39.0	39.0	75.0
	Lebih dari 50 tahun	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	38	38.0	38.0	38.0
	Pegawai Swasta	28	28.0	28.0	66.0
	Wiraswasta	23	23.0	23.0	89.0
	Pelajar atau Mahasiswa	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN 5

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	11,8800	1,40187	100
Tangible	15,2700	2,38198	100
Reliability	19,3100	2,69191	100
Responsiveness	14,8600	2,65916	100
Assurance	14,7100	2,56745	100
Emphaty	19,2200	2,28115	100

Correlations

		Kepuasan	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,128	,492	,299	,105	,334
	Tangible	,128	1,000	,103	,137	,054	-,121
	Reliability	,492	,103	1,000	,105	,113	,150
	Responsiveness	,299	,137	,105	1,000	-,073	-,017
	Assurance	,105	,054	,113	-,073	1,000	-,042
	Emphaty	,334	-,121	,150	-,017	-,042	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	,103	,000	,001	,149	,000
	Tangible	,103	.	,153	,087	,296	,116
	Reliability	,000	,153	.	,149	,133	,068
	Responsiveness	,001	,087	,149	.	,236	,435
	Assurance	,149	,296	,133	,236	.	,337
	Emphaty	,000	,116	,068	,435	,337	.
N	Kepuasan	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100
	Reliability	100	100	100	100	100	100
	Responsiveness	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100
	Emphaty	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reliability		Stepwise (Criteria: Probability-of- F-to-enter ≤ ,050, Probability- of- F-to-remo- ve ≥ ,100).
2	Empathy		Stepwise (Criteria: Probability- of- F-to-enter ≤ ,050, Probability of- F-to-remo- ve ≥ ,100).
3	Responsiveness		Stepwise (Criteria: Probability- of- F-to-enter ≤ ,050, Probability of- F-to-remo- ve ≥ ,100).

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,492 ^a	,242	,234	1,22687
2	,558 ^b	,311	,297	1,17563
3	,614 ^c	,377	,358	1,12345

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Predictors: (Constant), Reliability, Empathy

c. Predictors: (Constant), Reliability, Empathy, Responsiveness

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,050	1	47,050	31,258	,000 ^a
	Residual	147,510	98	1,505		
	Total	194,560	99			
2	Regression	60,497	2	30,248	21,886	,000 ^b
	Residual	134,063	97	1,382		
	Total	194,560	99			
3	Regression	73,395	3	24,465	19,384	,000 ^c
	Residual	121,165	96	1,262		
	Total	194,560	99			

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Predictors: (Constant), Reliability, Emphaty

c. Predictors: (Constant), Reliability, Emphaty, Responsiveness

d. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,935	,893		7,766	,000
	Reliability	,256	,046	,492	5,591	,000
2	(Constant)	4,195	1,226		3,421	,001
	Reliability	,235	,044	,452	5,301	,000
	Emphaty	,163	,052	,266	3,119	,002
3	(Constant)	2,351	1,306		1,800	,075
	Reliability	,221	,043	,423	5,167	,000
	Emphaty	,169	,050	,274	3,367	,001
	Responsiveness	,137	,043	,259	3,197	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Tangible	,078 ^a	,878	,382	,089	,989
	Responsiveness	,250 ^a	2,936	,004	,286	,989
	Assurance	,051 ^a	,570	,570	,058	,987
	Emphaty	,266 ^a	3,119	,002	,302	,978
2	Tangible	,117 ^b	1,369	,174	,138	,970
	Responsiveness	,259 ^b	3,197	,002	,310	,988
	Assurance	,067 ^b	,785	,434	,080	,984
3	Tangible	,086 ^c	1,038	,302	,106	,955
	Assurance	,090 ^c	1,109	,270	,113	,976

a. Predictors in the Model: (Constant), Reliability

b. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Emphaty

c. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Emphaty, Responsiveness

d. Dependent Variable: Kepuasan



LAMPIRAN 6

TABEL DISTRIBUSI T

Df	10%	5%	DF	10%	5%	Df	10%	5%	DF	10%	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	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

TABEL DISTRIBUSI F

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	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
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	1.97
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	1.96
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	2.49	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	1.94
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

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.195	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138



LAMPIRAN 7

No	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	3,75	4,4	4,75	3,5	3,8
2	4,25	3	3,75	2,25	3,6
3	4	3,8	3,5	2,25	3,8
4	4,75	3,4	4	4	3,4
5	3,5	3	3,75	2	4
6	3	2	3	4,5	3,8
7	2,5	3	4	3,5	3,8
8	2,75	2,6	4	3,5	3,8
9	4,25	3,2	3,5	4	4
10	3,75	3,6	2,5	4	3,8
11	3,5	4,2	4	4	3,6
12	3,5	4,2	3,75	4,5	4
13	4,25	4,6	3	3,5	4,2
14	3,75	3,8	3,25	3,75	4,2
15	4	4,6	4	3,5	3,8
16	5	3,8	3,75	4,75	3,6
17	4	5	3,5	4,25	4,2
18	3,5	4,6	4,25	3,75	4,4
19	4	3,4	4,75	4	4
20	5	4,6	4,75	2,75	3,8
21	4,5	3,4	3,75	4	3,2
22	3,75	4,6	4	4	4
23	4	4,2	4,75	3,75	3,8
24	3	4,4	4,75	3,75	4,4
25	4	3,8	3,75	3,5	3,2
26	4,75	3,4	3,75	4,25	3
27	3,75	4,2	3	4,5	3
28	4	3,6	4,25	3,5	4
29	3	3,6	3,75	4	3
30	5	3,4	4,5	3,5	3,8
31	3,25	3,8	3	4,75	3,6
32	3,5	4	4,25	4,5	3,6
33	3	4	3,75	3,75	3,6
34	4,25	3,6	3	3,75	4
35	3	4,2	4	3,75	2,8
36	3	3,6	3,25	2,75	5
37	3,25	2,6	4	2,75	4
38	3,5	3,4	4	4,5	4,2
39	4	4,2	4,75	3,75	4
40	3,75	4	4	4	4,2
41	4,75	4,4	4	4,75	4
42	3,5	3,6	3,75	4	3,8
43	4,25	3,8	4	3,75	4
44	4	4,4	4	4	2,8
45	4,25	5	4	4,25	4,2
46	3,75	4,8	4,5	3,5	3,4
47	4	3,8	3	4,25	4,2
48	4,25	3,8	4	4,5	3,8
49	5	4,6	4,25	3,25	3,8
50	3	4,6	3,25	3,75	4,6

51	3,75	3,8	3,75	3	3,8
52	3,5	3,8	3	3,75	4
53	4,5	4	3,75	2,25	3,8
54	3,75	4	2,25	2,5	4
55	3,75	4,8	2,5	3,75	3,8
56	3,75	4	3,75	2,5	4,4
57	4	3,4	2,5	3,75	3,8
58	3,75	3,4	3	3,5	3,4
59	4,75	3,8	3,25	2,75	3,8
60	4,5	3,6	3,5	3,5	3,8
61	5	4,6	4	4,25	3,8
62	3,75	4,4	4,75	3,5	3,6
63	4	3,8	3,5	3	4,6
64	4	4	3	3,75	4
65	3,5	3,4	3,75	3,25	4,2
66	3,75	3,2	3,25	4	3,6
67	3,75	3,2	4	3,5	4
68	3,75	4,4	4	3	4
69	3,75	3,8	3,5	4	5
70	3,25	3,4	3	2,25	3
71	2,5	4	2	3,25	3,6
72	4,75	3,8	4,75	3,5	2,8
73	3,75	3,6	4	4,25	3,8
74	4,5	3,6	4	4,5	3,6
75	3,75	4,4	5	3	4,4
76	4	3,6	3,25	4	4
77	4,25	4	3,75	3,5	3,6
78	3,25	4,4	2,25	4	4
79	4,25	3,2	4,5	4,5	4
80	3,5	3,8	3	3,25	3,2
81	3,75	3,4	3,5	4	4,6
82	3,5	3,8	4,75	4	3,8
83	3	4,2	4	3,75	4,4
84	3,25	4,2	3,25	3,25	3,8
85	2,75	4,4	3,25	4,75	4,4
86	3,75	3,8	4	3,75	3,8
87	4,5	3	3	3,25	3,2
88	4,5	4	2,25	3,75	4,4
89	4,5	3,2	4,25	3,5	3
90	4,25	3,8	3,75	4,25	4,2
91	4,5	4,6	2,75	4,5	3,6
92	3,75	3,6	3,5	4,75	3,8
93	3,75	4	3	4,75	3,6
94	2,25	3,6	3,5	3,5	2,8
95	3,5	3,8	3	3,75	4,8
96	3	4,2	4,25	3,75	4
97	3,5	3,6	4,75	2,25	4,2
98	4	4,4	4,5	3	4
99	3,25	4,2	4,75	3,5	4,4
100	3,5	3,6	4,25	3	3,6
Rata-Rata	3,8175	3,862	3,715	3,6775	3,844