

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini, penulis akan mengambil kesimpulan dari hasil penelitian telah dilakukan. Selanjutnya, dengan mendasarkan hasil penelitian tersebut penulis membuat implikasi manajerial, membuat saran dan memaparkan keterbatasan penelitian ini.

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis persentase

Mayoritas responden adalah perempuan dengan usia antara 20 sampai 25 tahun, memiliki uang saku antara Rp 1.500.001 sampai Rp 2.000.000, dan dalam tiga bulan terakhir telah membeli makanan serta minuman di restoran cepat saji McDonald's antara 7 sampai 10 kali.

2. Hasil analisis deskriptif

Hasil analisis deskriptif dapat diambil kesimpulan bahwa restoran cepat saji McDonald's memiliki fasilitas fisik yang baik, karyawan restoran cepat saji McDonald's cepat tanggap dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan, memiliki rasa empati serta mampu memberikan jaminan layanan yang baik.

3. Hasil analisis regresi
- a. Kualitas layanan yang terdiri dari fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati secara signifikan mampu memprediksi perubahan kepuasan konsumen.
 - b. Fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t disimpulkan bahwa fasilitas fisik merupakan dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Selanjutnya secara berurutan mulai dari yang terkuat hingga yang terlemah adalah empati, keandalan layanan, kecepatan layanan dan jaminan layanan.
 - c. Kualitas layanan yang terdiri dari fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati mampu memprediksi 65,4% perubahan kepuasan konsumen.

5.2. Implikasi Manajerial

Pada industri jasa seperti restoran, kualitas layanan merupakan salah satu indikator yang secara nyata mampu mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi setiap perusahaan yang termasuk dalam industri restoran dan industri lain dalam sektor jasa untuk memperhatikan kualitas layanan yang perusahaan sediakan bagi konsumen. Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dalam berbagai macam wujud seperti peningkatan kualitas fasilitas fisik pendukung penyampaian jasa layanan,

perbaikan dalam hal kemampuan perusahaan untuk dapat diandalkan dalam memberikan layanan serta kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang cepat. Selain itu, dalam proses penyampaian jasa layanan, karyawan harus memiliki tingkat empati yang tinggi dan mampu memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan bebas dari kesalahan.

Hasil penelitian ini telah memberikan dukungan empiris mengenai peranan kualitas layanan yang terdiri dari fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati secara signifikan mampu mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka perusahaan dapat melakukan berbagai macam hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati untuk mendukung tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Mengacu dari temuan hasil penelitian dan implikasi manajerial di atas diketahui bahwa dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah empati (mean 3,28) dan jaminan (mean 3,34). Mengacu dari hasil penelitian tersebut maka cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kualitas layanan yang dirasa kurang baik fokus pada indikator kedua dimensi tersebut yang paling rendah menurut penilaian konsumen yaitu:

1. Peningkatan pada empati fokus pada indikator “Karyawan peka dan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan konsumen secara individu dan bukan mengandalkan kebijakan dan prosedur perusahaan”. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan

McDonald's agar dapat lebih interaktif terhadap konsumen. Contohnya ketika konsumen sudah selesai memilih menu, karyawan bisa menanyakan apakah masih ada tambahan yang ingin dipesan. Pemberian tambahan alat makan kepada konsumen jika dibutuhkan. Ketika konsumen telah selesai menyantap makanan di McDonald's karyawan dapat dengan cepat dan tanggap membersihkan makanan konsumen sebelumnya yang masih tersisa agar konsumen selanjutnya dapat merasa nyaman untuk duduk. Karyawan juga dapat membantu konsumen dengan memberikan tempat duduk khusus untuk anak kecil bagi konsumen yang membutuhkan.

2. Peningkatan pada jaminan layanan fokus pada indikator "Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan konsumen". Cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pengetahuan para karyawan akan produk makanan dan minuman yang dijual. Pihak manajemen McDonald's harus memberikan tambahan pengetahuan kepada karyawan mengenai bahan baku, kualitas dan rasa dari menu makanan serta minuman baru yang ditawarkan bagi konsumen. Jaminan layanan yang berkaitan dengan kemungkinan kesalahan transaksi dilakukan dengan mengulang menu makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen.
3. Berkaitan dengan tambahan atau peningkatan layanan pada masa pandemi, pihak manajemen restoran cepat saji McDonald's sebaiknya meningkatkan pengecekan suhu kepada setiap calon konsumen dan karyawan dengan lebih teliti dan tidak memperbolehkan masuk restoran jika di atas suhu yang sudah ditentukan. Pihak manajemen restoran cepat saji McDonald's harus lebih

higienis dengan rutin menyemprotkan disinfektan maupun cairan sanitasi di tempat yang sering kontak langsung dengan konsumen maupun karyawan. Selain itu, pihak manajemen restoran cepat saji McDonald's juga mewajibkan karyawan mengikuti SOP dengan menggunakan masker, sarung tangan, pelindung muka (*faceshield*) yang memenuhi standar kesehatan. Karyawan restoran cepat saji McDonald's harus menjaga jarak layanan sesuai dengan protokol kesehatan yang baku serta melakukan pengecekan berkala pada kesehatan karyawan sebelum karyawan memberikan layanan kepada konsumen.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian seperti penyebaran kuesioner secara *online* tidak dapat memastikan dengan baik apakah konsumen merupakan konsumen yang tepat untuk menjadi responden penelitian. Selain itu, penulis juga tidak dapat memperoleh data-data lain yang dapat diinvestigasi dengan berkomunikasi secara langsung dengan konsumen. Penelitian ini juga dilakukan secara umum di McDonald's Yogyakarta dan kurang spesifik dalam menentukan cabang McDonald mana yang ingin diteliti. Berdasarkan keterbatasan tersebut maka hasil penelitian ini sekiranya belum dapat mengeksplorasi tingkat kepuasan maupun kualitas layanan restoran cepat saji McDonald's dengan lebih baik. Dalam penentuan obyek penelitian yaitu restoran *fast food* yang lebih mengutamakan kecepatan layanan dan bukan kualitas layanan secara umum. Artinya, penerapan kualitas layanan yang terdiri dari variabel

fasilitas fisik, keandalan layanan, kecepatan layanan, jaminan, dan empati tidak sepenuhnya tepat untuk memprediksi kepuasan konsumen dalam industri restoran *fast food*. Berdasarkan keterbatasan tersebut maka hasil penelitian ini sekiranya belum dapat mengeksplorasi dengan lebih spesifik atas variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum pada restoran *fast food*.

5.4. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dikemukakan di atas, penulis menyarankan penelitian mendatang untuk pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen akan lebih tepat jika dilakukan pada restoran dengan konsep *fine dining*. Hal ini karena kualitas layanan akan menjadi salah satu pokok orientasi konsumen untuk berkunjung ke restoran *fine dining* yang menawarkan suasana mewah, baik dengan pelayanan berkelas. Pada penelitian sejenis di masa yang akan datang sebaiknya menggunakan obyek penelitian restoran *fine dining*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tit, A.A. (2015). The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*, Vol. 11, No. 23.
- Anwar, C.R. (2016). *Fast Food: Gaya Hidup dan Promosi Makanan Siap Saji*. *Jurnal Etnosia*. Vol. 1, No. 2.
- Arikunto, S. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boyd, H..W. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*, Jakarta: Erlangga.
- bps.go.id (2018) Diakses 11 Agustus 2020
- Cooper, D.R., dan Schindler. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cronin, J.J., Brady, M.K., dan Hult, T. (2016). Assessing the Effects of Quality Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Marketing*, Vol . 76.
- Dharmmesta, B.S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE, UGM.
- Fida, B.A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., dan Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman, *Jurnal Sagepuh*, Vol April-Juni 2020.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.mcdonalds.co.id> Diakses 15 Agustus 2020
- Iswati., dan Palupy, M.R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada *Fast Food Resto Richeese Factory* di Surabaya). *Jurnal Eksekutif*. Vol. 16.
- Khan, M.M., dan Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, Vol. 8, No. 2.

- Kim, W., Park, H.S., Choi, W., dan Jun, H. (2017). The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Purchase Intention of Customers at Non-Profit Business. *International Journal of Business Marketing and Management*. Vol. 2, No. 11.
- Kotler, P., dan Keller K.L. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks.
- Kumar, A. (2017). Effect of Service Quality on Customer Loyalty and the Mediating Role of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation for the Telecom Service Industry. *Journal of Management Research and Analysis*. Vol. 4, No. 4.
- Lamb, C.W., Hair, J.F., dan McDaniel, C. (2014). *Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mensah, I., dan Dei Mensah, R. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Nailufar, N.N. (2020). Kebutuhan Manusia: Primer, Sekunder, Tersier. Diakses dari <https://www.kompas.com>. Pada tanggal 20 Oktober 2020.
- Nguyen, Q., Nisar, T.M., dan Knox, D. (2018). Understanding Customer Satisfaction in the UK Quick Service Restaurant Industry The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality. *British Food Journal*. Vol. 120, No. 6.
- Rita, P., Oliveira, T., dan Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Helion*, Vol. 5.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2015). *Research Methods For Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U., (2014), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia..
- Tjiptono, F., (2014), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.



**PENGARUH ATRIBUT KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen McDonald's)**

Perkenalkan saya Agnes Felinda Nugraheni, mahasiswi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Atribut Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen” sebagai prasyarat untuk memenuhi tugas akhir saya. Oleh karena itu, apabila Anda pernah melakukan pembelian di McDonald's saya memohon kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN I: IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama:
2. Jenis kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. UsiaAndasaatini:
 - 17 sampai 19 tahun
 - 20 sampai 25 tahun
 - Lebih dari 25 tahun
4. Rata-rata uang saku Anda dalam 1 bulan:
 - Kurang dari Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.001 – Rp 1.500.000
 - Rp 1.500.001 – Rp 2.000.000
 - Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000
 - Lebih dari Rp 3.000.000

BAGIAN II: KUESIONER FILTER

1. Apakah Anda pernah berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's:
 - Ya, saya pernah berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's
 - Belum, saya belum pernah berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's (**Terimakasih, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan selanjutnya*)

2. Berdasarkan ingatan Anda, sudah berapa kali Anda berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's dalam 3 bulan terakhir:
 - Kurang dari 3 kali (**Terimakasih, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan selanjutnya*)
 - 3 sampai 6 kali
 - 7 sampai 10 kali
 - Lebih dari 10 kali

BAGIAN III: KUESIONER PENELITIAN

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini adalah kuesioner penelitian mengenai kualitas layanan restoran cepat saji McDonald's. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda cek list (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

STB = Sangat Tidak Baik; TB = Tidak Baik; CB = Cukup Baik; B = Baik; SB = Sangat Baik.

KUALITAS LAYANAN

Berdasarkan pengalaman Anda atas konsumsi layanan restoran restoran cepat saji McDonald's, bagaimana penilaian Anda pada layanan restoran cepat saji McDonald's.....

A. Fasilitas Fisik

No	PERNYATAAN	STB	TB	CB	B	SB
1	Ketersediaan tempat parkir bagi konsumen di gerai McDonald's					
2	Ketersediaan tempat duduk bagi konsumen di gerai McDonald's.					
3	Kebersihan dan kenyamanan area makan di gerai McDonald's					
4	Kerapihan pakaian dari karyawan McDonald's					
5	Ketersediaan daftar menu makanan dan minuman yang mudah untuk dibaca konsumen di gerai McDonald's					
6	Kemampuan manajemen McDonald's dalam menjaga kebersihan toilet di dalam restoran					
7	Ketersediaan fasilitas pendukung bagi konsumen di dalam McDonald's (seperti: tisu, saus, sabun cuci tangan, kursi bayi, dll..)					

B. Keandalan Layanan

No	PERNYATAAN	STB	TB	CB	B	SB
1	McDonald's memberikan layanan kepada konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2	McDonald's memberikan layanan kepada konsumen dengan konsisten dan dapat diandalkan					
3	McDonald's segera memperbaiki kesalahan layanan yang kepada konsumen					
4	McDonald's menentukan tagihan yang tepat sesuai makanan dan minuman yang dipesan konsumen					
5	McDonald's menyajikan makanan dan minuman sesuai pesanan konsumen					

C. Kecepatan Layanan

No	PERNYATAAN	STB	TB	CB	B	SB
1	McDonald's mampu menjaga kualitas layanan pada saat jam-jam sibuk (padat pengunjung)					
2	McDonald's mampu menyediakan (menyajikan) makanan dan minuman sesuai dengan yang dipesan konsumen dengan cepat					
3	McDonald's bersedia untuk membantu dan menangani permintaan khusus dari konsumen					

D. Jaminan

No	PERNYATAAN	STB	TB	CB	B	SB
1	McDonald's mampu menjamin kenyamanan dan keyakinan konsumen terkait dengan pelayanannya					
2	McDonald's mampu menjamin dan menjaga keamanan transaksi keuangan konsumen					
3	McDonald's mampu memberikan layanan dengan sopan kepada konsumen					
4	McDonald's dapat menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen terkait dengan produknya					

E. Empati

No	PERNYATAAN	STB	TB	CB	B	SB
1	Karyawan McDonald's mampu memahami dan memenuhi permintaan konsumen diluar prosedur dan kebijakan yang ada					
2	Karyawan McDonald's membuat konsumen merasa diistimewakan					
3	Karyawan bersedia meminta maaf saat terjadi kesalahan dalam layanan					
4	Karyawan McDonald's mampu memberikan layanan dengan sepenuh hati					

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini adalah kuesioner penelitian mengenai kepuasan konsumen pada restoran cepat saji McDonald's. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi cek list (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

STP = Sangat Tidak Puas; TP = Tidak Puas; CP = Cukup Puas; P = Puas; SP = Sangat Puas.

KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan pengalaman Anda atas konsumsi layanan restoran restoran cepat saji McDonald's, bagaimana kepuasan Anda pada restoran cepat saji McDonald's....

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
1	Harga makanan dan minuman yang dijual McDonald's kompetitif (harga sebanding dengan kualitasnya).					
2	Kualitas layanan yang diberikan McDonald's kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan					
3	McDonald's mampu memberikan layanan yang cepat kepada konsumen.					
4	McDonald's mampu menciptakan kepercayaan pada konsumen akan kualitas produk dan layanannya.					
5	McDonald's mampu menyediakan produk dan jenis layanan yang beragam.					
6	McDonald's dalam menangani keluhan konsumen.					
7	McDonald's memposisikan perusahaan dalam benak konsumen.					
8	McDonald's membangun kedekatan hubungan konsumen dengan perusahaan.					



LAMPIRAN II
DATA JAWABAN RESPONDEN

Case Summaries

	Frekuensi berkunjung ke McDonald's	Fas.Fis.1	Fas.Fis.2	Fas.Fis.3	Fas.Fis.4	Fas.Fis.5	Fas.Fis.6	Fas.Fis.7
1	Lebih dari 10 kali	2	3	2	3	3	3	3
2	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	4	3	4
3	Lebih dari 10 kali	4	4	4	4	4	4	5
4	7 sampai 10 kali	5	5	4	3	4	3	5
5	3 sampai 6 kali	4	4	4	4	4	4	5
6	3 sampai 6 kali	3	5	5	3	3	4	3
7	3 sampai 6 kali	4	4	4	4	5	4	4
8	7 sampai 10 kali	5	5	5	5	5	5	5
9	7 sampai 10 kali	2	2	2	2	1	2	3
10	Lebih dari 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
11	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	5	4	5
12	3 sampai 6 kali	4	3	3	4	4	3	4
13	3 sampai 6 kali	4	3	4	4	4	4	4
14	7 sampai 10 kali	3	2	2	5	5	4	4
15	7 sampai 10 kali	3	3	5	6	5	5	5
16	3 sampai 6 kali	5	4	4	5	4	4	4
17	3 sampai 6 kali	5	5	5	5	5	5	5
18	Lebih dari 10 kali	5	5	4	5	4	3	5
19	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	2	2
20	7 sampai 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
21	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
22	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
23	7 sampai 10 kali	5	5	5	4	3	4	5
24	7 sampai 10 kali	5	5	5	5	5	5	5
25	3 sampai 6 kali	5	4	4	5	5	5	5
26	3 sampai 6 kali	4	5	4	5	5	5	3
27	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
28	Lebih dari 10 kali	4	3	4	3	4	3	4
29	7 sampai 10 kali	4	3	4	4	4	3	4
30	7 sampai 10 kali	3	3	4	3	3	3	3
31	Lebih dari 10 kali	3	3	3	3	3	3	3
32	7 sampai 10 kali	2	2	2	2	1	3	4
33	Lebih dari 10 kali	2	2	2	2	1	2	3
34	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
35	3 sampai 6 kali	3	3	3	3	4	3	3
36	3 sampai 6 kali	4	4	5	3	2	3	3
37	3 sampai 6 kali	4	3	3	4	4	4	4
38	7 sampai 10 kali	2	3	3	2	2	2	3
39	7 sampai 10 kali	4	3	3	4	4	3	3
40	Lebih dari 10 kali	2	2	2	2	2	2	3
41	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	4	4
42	3 sampai 6 kali	2	3	2	4	4	4	3
43	3 sampai 6 kali	3	2	3	2	2	3	3
44	7 sampai 10 kali	4	4	3	3	3	3	4
45	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	4	3
46	3 sampai 6 kali	2	3	2	4	4	4	4
47	3 sampai 6 kali	4	3	3	3	3	5	3
48	Lebih dari 10 kali	4	4	3	3	3	3	4
49	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	3	4
50	7 sampai 10 kali	2	3	2	4	4	4	3
51	7 sampai 10 kali	4	5	4	4	5	5	4
52	Lebih dari 10 kali	4	4	3	3	4	3	3
53	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	3	3
54	7 sampai 10 kali	2	3	2	4	4	4	3
55	3 sampai 6 kali	4	4	4	4	4	4	4
56	3 sampai 6 kali	2	3	2	4	4	2	4

Case Summaries

	Frekuensi berkunjung ke McDonald's	Fas.Fis.1	Fas.Fis.2	Fas.Fis.3	Fas.Fis.4	Fas.Fis.5	Fas.Fis.6	Fas.Fis.7
57	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	4	4
58	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	3	3
59	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	4	4
60	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	3	4
61	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
62	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
63	Lebih dari 10 kali	3	3	3	4	4	4	4
64	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	4	4
65	3 sampai 6 kali	3	3	3	4	4	4	4
66	3 sampai 6 kali	3	3	3	4	4	4	4
67	3 sampai 6 kali	3	4	4	4	3	4	4
68	7 sampai 10 kali	3	3	3	4	3	4	4
69	7 sampai 10 kali	3	3	3	4	5	3	3
70	Lebih dari 10 kali	4	4	5	3	4	4	3
71	7 sampai 10 kali	3	3	3	4	4	3	4
72	3 sampai 6 kali	4	4	4	3	4	4	4
73	3 sampai 6 kali	3	3	4	4	4	4	4
74	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	3
75	7 sampai 10 kali	3	4	3	4	4	4	4
76	3 sampai 6 kali	4	4	3	4	4	3	4
77	3 sampai 6 kali	4	3	4	4	4	4	4
78	Lebih dari 10 kali	4	4	3	3	3	3	4
79	7 sampai 10 kali	2	2	2	2	3	3	2
80	7 sampai 10 kali	5	5	4	4	5	5	5
81	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
82	Lebih dari 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
83	7 sampai 10 kali	5	5	5	4	3	3	3
84	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
85	7 sampai 10 kali	5	5	5	5	5	5	5
86	3 sampai 6 kali	5	5	4	4	4	4	4
87	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	4	4	4
88	Lebih dari 10 kali	4	3	3	5	4	4	4
89	7 sampai 10 kali	4	3	4	4	4	4	4
90	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
91	Lebih dari 10 kali	4	4	5	3	4	4	4
92	7 sampai 10 kali	5	5	4	5	4	4	4
93	Lebih dari 10 kali	4	3	4	4	5	4	4
94	7 sampai 10 kali	3	3	4	3	3	3	3
95	3 sampai 6 kali	4	4	3	4	3	2	4
96	3 sampai 6 kali	4	4	5	3	4	4	4
97	3 sampai 6 kali	4	3	3	5	4	4	4
98	7 sampai 10 kali	4	3	4	4	5	5	4
99	7 sampai 10 kali	3	3	3	4	5	4	4
100	Lebih dari 10 kali	3	4	4	3	4	2	4
101	7 sampai 10 kali	4	4	5	3	4	4	4
102	3 sampai 6 kali	5	5	4	5	4	4	4
103	3 sampai 6 kali	4	3	4	4	5	4	4
104	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	5	5	5
105	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	3
106	3 sampai 6 kali	4	4	3	3	3	3	4
107	3 sampai 6 kali	4	4	5	3	4	4	4
108	Lebih dari 10 kali	4	3	3	4	4	4	4
109	7 sampai 10 kali	4	3	3	4	4	4	4
110	7 sampai 10 kali	4	5	4	3	3	3	3
111	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	4	4
112	Lebih dari 10 kali	4	4	4	5	4	4	4

Case Summaries

	Frekuensi berkunjung ke McDonald's	Fas.Fis.1	Fas.Fis.2	Fas.Fis.3	Fas.Fis.4	Fas.Fis.5	Fas.Fis.6	Fas.Fis.7
113	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
114	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	4	4	4
115	3 sampai 6 kali	4	5	4	3	3	3	3
116	3 sampai 6 kali	4	4	3	4	4	3	4
117	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	3	4
118	Lebih dari 10 kali	2	3	2	3	3	4	5
119	7 sampai 10 kali	4	4	3	4	4	3	4
120	7 sampai 10 kali	4	4	3	4	4	4	4
121	Lebih dari 10 kali	3	3	4	3	3	3	3
122	7 sampai 10 kali	4	4	3	4	4	3	4
123	Lebih dari 10 kali	3	3	3	3	3	3	3
124	7 sampai 10 kali	3	3	3	4	5	4	4
125	3 sampai 6 kali	4	4	4	4	4	4	4
126	3 sampai 6 kali	2	2	2	2	3	2	2
127	3 sampai 6 kali	4	4	5	3	4	4	4
128	7 sampai 10 kali	4	3	3	4	4	4	4
129	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	3	4
130	Lebih dari 10 kali	4	3	4	4	4	4	4
131	3 sampai 6 kali	5	4	4	5	4	4	4
132	3 sampai 6 kali	4	5	4	3	3	4	4
133	3 sampai 6 kali	4	3	3	4	4	4	4
134	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
135	7 sampai 10 kali	4	4	3	4	4	4	4
136	3 sampai 6 kali	5	4	4	5	4	4	4
137	3 sampai 6 kali	4	4	4	3	4	4	4
138	Lebih dari 10 kali	3	3	3	4	4	4	4
139	7 sampai 10 kali	4	4	3	4	4	4	4
140	7 sampai 10 kali	4	3	4	4	4	4	4
141	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	4	4	4
142	Lebih dari 10 kali	4	5	4	3	3	3	4
143	3 sampai 6 kali	4	5	4	3	3	3	3
144	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	3	3
145	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
146	3 sampai 6 kali	3	3	3	4	4	4	4
147	7 sampai 10 kali	3	4	4	4	3	4	4
148	Lebih dari 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
149	7 sampai 10 kali	4	3	4	4	4	4	4
150	7 sampai 10 kali	3	5	3	5	5	5	5
151	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
152	7 sampai 10 kali	5	5	4	4	4	4	3
153	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
154	7 sampai 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
155	3 sampai 6 kali	5	4	4	4	4	4	4
156	3 sampai 6 kali	5	4	4	4	4	4	4
157	3 sampai 6 kali	5	5	5	3	5	5	5
158	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	5	5	5
159	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
160	3 sampai 6 kali	4	4	4	4	4	4	4
161	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
162	Lebih dari 10 kali	5	4	4	5	5	5	5
163	3 sampai 6 kali	4	5	5	4	4	5	5
164	7 sampai 10 kali	5	5	4	4	4	4	4
165	3 sampai 6 kali	5	5	5	5	5	5	5
166	3 sampai 6 kali	4	5	4	5	4	4	4
167	3 sampai 6 kali	5	5	5	5	4	4	5
168	Lebih dari 10 kali	5	5	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Frekuensi berkunjung ke McDonalds	Fas.Fis.1	Fas.Fis.2	Fas.Fis.3	Fas.Fis.4	Fas.Fis.5	Fas.Fis.6	Fas.Fis.7
169	7 sampai 10 kali	5	4	4	5	5	5	4
170	Lebih dari 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
171	7 sampai 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
172	7 sampai 10 kali	5	4	4	4	4	4	4
173	3 sampai 6 kali	5	5	4	4	4	4	4
174	3 sampai 6 kali	4	5	4	5	5	4	3
175	3 sampai 6 kali	5	5	5	4	3	4	5
176	3 sampai 6 kali	5	5	5	4	3	4	3
177	7 sampai 10 kali	5	5	5	4	3	4	5
178	Lebih dari 10 kali	5	5	4	5	4	4	4
179	3 sampai 6 kali	5	5	5	5	5	5	5
180	3 sampai 6 kali	3	4	4	4	3	4	4
181	Lebih dari 10 kali	2	2	2	2	2	3	2
182	7 sampai 10 kali	4	4	3	3	3	3	4
183	Lebih dari 10 kali	4	3	3	3	3	4	4
184	7 sampai 10 kali	4	5	4	5	4	5	4
185	3 sampai 6 kali	3	3	3	3	3	4	4
186	3 sampai 6 kali	5	4	4	4	4	4	4
187	3 sampai 6 kali	3	3	3	4	4	4	4
188	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	3
189	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	2	3	3
190	Lebih dari 10 kali	3	3	3	4	5	4	4
191	7 sampai 10 kali	4	4	3	3	3	3	4
192	3 sampai 6 kali	4	3	3	3	3	5	3
193	3 sampai 6 kali	3	3	4	3	2	3	3
194	7 sampai 10 kali	3	3	3	3	3	4	4
195	3 sampai 6 kali	2	3	3	3	4	4	3
196	3 sampai 6 kali	3	3	3	4	4	4	4
197	3 sampai 6 kali	4	4	5	3	3	3	3
198	7 sampai 10 kali	4	4	4	3	3	3	4
199	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4
200	7 sampai 10 kali	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

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

Case Summaries

	Han Lay 1	Han Lay 2	Han Lay 3	Han Lay 4	Han Lay 5	Kec Lay 1	Kec Lay 2	Kec Lay 3	Jam Lay 1
57	3	3	2	3	2	4	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	2	3	2	4	4	3
81	3	3	2	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	3	3	3	4	3	3
83	4	3	3	3	3	4	4	4	4
84	4	3	4	4	3	4	3	4	3
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4
86	4	4	4	3	4	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	4	3	4	3
88	3	3	3	3	3	4	4	4	3
89	3	3	5	3	3	5	5	5	3
70	3	4	4	5	4	5	5	5	3
71	4	4	4	4	4	4	4	5	3
72	3	3	3	4	3	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	3	3	3	3	2	4	4	4	3
75	4	4	5	4	4	4	4	4	5
76	4	3	3	4	3	4	3	5	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3
80	5	5	5	5	5	5	4	5	4
81	3	3	3	3	3	4	5	5	4
82	4	4	4	4	3	4	4	5	4
83	3	3	4	4	3	5	5	4	4
84	4	4	4	3	4	4	4	5	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	3	4	4	3	4	4	4	4
87	4	3	4	4	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	5	4
90	4	4	4	3	3	4	4	4	5
91	4	4	3	4	3	4	2	4	3
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3
93	4	4	4	4	3	4	5	4	4
94	5	5	5	4	3	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	4	4	5
96	4	4	3	4	3	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	4	5	4	5	4	4
99	5	5	4	4	3	4	3	4	4
100	4	4	4	3	3	4	4	4	3
101	4	4	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	5	5	5	5	4	5	4	5
104	4	4	4	4	3	4	5	4	4
105	4	4	4	3	3	4	4	4	5
106	3	3	3	3	3	4	5	3	4
107	4	4	4	4	3	4	4	4	3
108	3	3	4	3	4	4	4	4	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	4	4	4	3
111	4	4	4	4	4	5	5	4	3
112	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Case Summaries

	Han.Lay.1	Han.Lay.2	Han.Lay.3	Han.Lay.4	Han.Lay.5	Kec.Lay.1	Kec.Lay.2	Kec.Lay.3	Jam.Lay.1
113	3	3	3	3	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	4	4	4	3
116	4	3	3	4	5	4	5	4	4
117	3	3	4	3	4	3	4	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	3	4	4	4	4	3
121	3	3	3	3	3	4	3	5	3
122	4	4	4	4	5	5	5	5	4
123	3	3	4	3	4	4	4	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	5
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	5	4	3	3
128	5	4	5	4	4	5	5	5	4
129	4	4	4	3	3	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	2	3	2	3	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	3	4	4	4	3
133	4	4	4	3	4	4	4	5	4
134	4	4	4	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	5	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	5	5	4
138	4	4	4	4	4	4	4	5	4
139	3	4	4	4	5	5	5	5	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	5	4	3	4	4	4	4	3
143	3	4	4	4	5	5	5	5	4
144	3	3	3	3	4	4	4	4	4
145	5	5	5	4	5	4	5	4	4
146	4	3	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3
148	4	4	5	4	5	4	4	4	5
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	5
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	3	4	4	4	4	4	5	4	5
153	4	4	4	4	5	4	4	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	5	5	5	4
157	5	5	5	4	5	5	5	5	5
158	4	4	4	5	4	5	4	5	3
159	4	4	4	3	4	4	4	4	5
160	4	4	4	4	4	4	4	4	5
161	4	4	4	4	4	4	4	3	5
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	4	5	4	5	4	5	4	4
165	5	5	4	4	5	4	5	4	4
166	5	5	5	4	5	5	5	5	5
167	4	4	4	4	4	4	5	4	4
168	4	5	4	4	5	4	5	4	4

Case Summaries

	Han Lay 1	Han Lay 2	Han Lay 3	Han Lay 4	Han Lay 5	Kec Lay 1	Kec Lay 2	Kec Lay 3	Jam Lay 1
169	4	5	4	4	5	4	4	4	5
170	4	5	4	5	5	5	5	5	4
171	4	5	4	5	5	5	4	5	4
172	4	5	4	5	5	5	5	5	4
173	4	3	4	4	4	4	4	4	5
174	4	5	4	4	5	5	5	5	5
175	5	4	5	5	5	5	5	5	5
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	5	4	5	5	5	5	5	5	5
178	4	4	4	5	5	5	5	4	5
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	2	3	2	3	3	2	2	2	3
181	3	3	2	3	2	3	2	5	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4
183	3	3	3	3	4	4	5	5	4
184	3	3	3	3	4	4	3	5	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	3
186	4	4	4	4	3	3	2	3	4
187	4	4	4	3	4	3	4	4	4
188	3	4	4	4	3	3	3	2	3
189	3	3	3	3	3	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	3	3	3	3	4	4	4	5	4
193	3	3	2	3	2	3	2	2	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3
195	4	5	4	3	3	3	3	3	4
196	4	4	3	4	4	3	4	4	4
197	3	3	2	3	2	2	3	3	3
198	3	3	3	3	3	5	5	5	4
199	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

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

Case Summaries

	Jam.Lay.2	Jam.Lay.3	Jam.Lay.4	Emp.1	Emp.2	Emp.3	Emp.4	Kps.1	Kps.2
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	2	3	2	2	2	2
61	4	3	4	4	4	4	5	3	3
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	4	4	3	4
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3
65	4	4	4	4	3	4	3	3	3
66	4	4	4	4	3	4	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	3	4	4
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3
69	4	3	3	3	3	3	4	3	3
70	3	4	3	4	4	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	2	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	4	3	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	2	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	4	3	3	4
79	3	3	3	4	2	2	4	3	4
80	5	4	4	3	3	3	3	5	5
81	4	5	4	3	3	3	3	3	3
82	5	4	4	3	3	3	4	4	4
83	3	4	4	4	5	4	5	4	4
84	3	4	4	4	4	4	5	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	3	5	4	4
91	3	3	3	2	3	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	3	4	3	4
93	3	4	3	5	5	5	5	4	4
94	4	4	4	3	5	4	5	5	4
95	5	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	3	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	3	4	4	5	4
98	4	4	4	5	5	5	5	4	4
99	4	4	4	3	5	4	5	4	4
100	2	3	2	4	4	3	4	4	4
101	4	4	3	2	3	4	3	4	4
102	4	4	4	4	3	3	4	4	4
103	5	4	4	5	5	5	5	4	5
104	4	4	4	3	5	4	5	4	4
105	5	4	4	4	4	3	3	3	5
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	4	3	3	4
108	3	3	3	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	3	3	3	4	4	4
110	3	3	3	4	4	4	4	4	3
111	3	3	3	2	3	2	3	3	3
112	4	5	5	4	3	3	5	5	4

Case Summaries

	Jam Lay.2	Jam Lay.3	Jam Lay.4	Emp.1	Emp.2	Emp.3	Emp.4	Kps.1	Kps.2
113	5	5	4	4	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	3	4	4	4	3
115	3	3	3	4	3	4	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	4	3
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	4	4	4	4	4	3
124	2	2	3	4	4	4	4	4	4
125	5	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	3	3	3	3	3
127	3	4	3	4	4	4	3	3	4
128	4	4	4	4	3	4	2	3	3
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	4	4	3
131	4	4	4	4	3	4	5	3	3
132	3	3	3	4	4	4	4	3	4
133	4	4	3	3	3	3	3	3	3
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	3	4	4	5	4
137	5	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	3	4	4	4	3	4	5	4
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	3	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	4	5	4
142	3	3	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	3	4	5	4
144	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	3	4	3	5	5	5	5	4	4
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	4	4	4	3
148	5	4	4	4	4	4	5	4	4
149	3	4	3	5	5	5	5	4	5
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	5	5	5	5	4	5
152	4	5	4	4	5	4	5	5	4
153	4	4	4	4	5	4	5	4	5
154	4	4	4	5	5	5	5	4	5
155	4	4	4	5	5	5	5	4	5
156	4	4	4	5	5	5	5	5	5
157	5	4	4	3	5	4	5	5	5
158	3	3	3	4	4	5	4	5	4
159	5	4	4	4	4	4	5	4	4
160	5	4	4	4	4	4	4	4	5
161	5	4	4	4	4	4	5	4	4
162	4	4	4	4	4	5	5	4	4
163	5	5	5	5	5	5	5	5	4
164	5	4	5	5	5	5	5	4	5
165	5	4	5	5	5	5	5	5	3
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	4	5	5	5	5	4	5
168	4	3	4	4	4	4	5	4	4

Case Summaries

	Jam Lay.2	Jam Lay.3	Jam Lay.4	Emp.1	Emp.2	Emp.3	Emp.4	Kps.1	Kps.2
169	5	5	5	4	5	4	5	4	4
170	4	4	4	4	5	4	5	4	4
171	4	4	5	5	5	5	5	4	4
172	4	4	4	4	5	4	5	4	4
173	5	4	4	4	4	4	5	4	5
174	5	5	5	5	5	5	4	5	4
175	5	5	5	4	5	4	5	5	4
176	5	5	5	4	5	4	5	4	4
177	5	5	5	5	5	5	5	4	4
178	5	5	4	4	5	5	5	4	4
179	5	4	4	5	5	5	5	5	5
180	3	3	3	3	3	3	2	4	3
181	4	3	3	2	3	2	4	3	3
182	4	4	4	4	3	4	4	3	4
183	4	4	4	4	4	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	4	3	4	4	3	3	3	3	3
186	4	3	4	4	4	4	5	5	3
187	4	4	4	4	3	4	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	3	3	2	3	2	3	3	3
191	4	4	4	4	3	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	3	4	4	4
194	4	3	4	4	3	3	3	3	3
195	4	3	4	3	4	4	5	4	4
196	4	4	4	4	3	4	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	4	3	4	4	3	3	3	3
199	3	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

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

Case Summaries

	Kps.3	Kps.4	Kps.5	Kps.6	Kps.7	Kps.8
57	4	3	3	2	2	2
58	4	3	3	3	4	3
59	4	3	3	4	4	4
60	2	4	4	4	4	4
61	3	3	3	2	3	2
62	4	4	4	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	4	4
66	3	3	3	3	4	3
67	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	5	4
69	4	3	5	4	4	4
70	3	2	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4
74	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	3	4
79	4	4	4	3	4	4
80	5	5	5	5	5	5
81	3	5	4	3	4	3
82	4	5	4	3	4	3
83	5	5	4	3	4	3
84	4	3	4	4	4	4
85	5	5	3	4	4	4
86	4	4	2	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4
89	4	4	5	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	3	2	3	2	3	2
92	4	4	4	4	5	4
93	4	3	3	4	4	4
94	4	4	4	3	3	3
95	4	5	4	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	5	4
98	4	5	4	5	4	5
99	4	4	4	3	4	3
100	4	4	4	3	4	4
101	3	4	4	3	4	3
102	5	4	4	4	2	4
103	5	5	4	5	5	5
104	4	5	5	5	4	5
105	5	5	3	3	4	3
106	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	5	4
109	4	3	3	3	3	3
110	3	4	4	3	4	3
111	4	3	3	4	3	4
112	5	5	3	4	4	4

	Kps.3	Kps.4	Kps.5	Kps.6	Kps.7	Kps.8
113	4	4	4	5	4	5
114	4	4	4	3	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4
117	2	4	4	4	3	4
118	4	3	3	3	3	3
119	4	3	5	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4
121	4	3	3	3	3	3
122	4	3	5	4	4	4
123	3	4	4	4	4	4
124	4	3	3	3	3	3
125	4	3	5	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4
127	4	3	3	3	3	3
128	3	3	4	4	4	4
129	4	3	3	3	4	3
130	4	4	4	4	4	4
131	4	3	3	3	3	3
132	3	4	4	4	4	4
133	3	5	4	3	4	3
134	4	3	4	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4
136	4	2	2	3	4	3
137	5	5	5	4	5	4
138	3	4	4	4	3	4
139	4	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4
141	4	5	5	5	2	5
142	4	5	5	4	5	4
143	4	4	4	4	3	4
144	4	4	3	3	3	3
145	5	5	5	5	4	5
146	4	5	4	4	5	4
147	4	4	4	4	4	4
148	4	3	5	4	4	4
149	5	4	4	4	4	4
150	4	5	5	5	5	5
151	5	5	4	4	3	4
152	4	4	5	4	5	4
153	5	3	3	3	3	3
154	5	4	5	4	5	4
155	5	4	5	4	5	4
156	5	5	5	4	5	4
157	5	5	5	5	5	5
158	4	5	5	5	5	5
159	3	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4
162	4	5	4	4	4	4
163	4	5	4	5	5	5
164	5	3	5	4	5	4
165	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	5
167	5	5	5	5	5	5
168	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Kps.3	Kps.4	Kps.5	Kps.6	Kps.7	Kps.8
169	4	5	4	3	4	4
170	4	4	4	4	4	3
171	4	4	4	3	4	3
172	4	4	4	4	4	3
173	5	4	4	3	4	3
174	5	5	5	4	5	4
175	4	5	5	5	5	5
176	4	5	4	4	4	4
177	4	4	5	4	4	4
178	4	4	5	4	4	4
179	5	5	4	5	5	5
180	3	4	4	4	4	4
181	2	2	2	2	2	2
182	4	3	3	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4
184	4	4	3	3	4	3
185	3	4	4	4	3	4
186	4	3	3	3	4	3
187	3	4	4	3	4	3
188	3	3	3	3	3	3
189	3	4	4	3	4	4
190	3	3	3	3	4	4
191	4	4	4	4	3	4
192	3	4	4	4	4	4
193	3	3	3	2	3	2
194	3	5	4	4	2	4
195	4	3	3	3	4	3
196	3	4	4	3	4	3
197	3	3	3	3	3	3
198	3	4	4	4	4	4
199	4	5	4	3	4	3
200	4	4	4	4	4	4



LAMPIRAN III

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Validitas dan Reliabilitas: Fasilitas Fisik

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fas.Fis.1	23.57	17.840	.754	.888
Fas.Fis.2	23.73	18.340	.676	.896
Fas.Fis.3	23.67	18.506	.680	.896
Fas.Fis.4	23.60	18.248	.756	.888
Fas.Fis.5	23.67	17.333	.741	.890
Fas.Fis.6	23.80	18.579	.740	.890
Fas.Fis.7	23.37	18.930	.697	.894

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.57	24.461	4.946	7

Validitas dan Reliabilitas: Keandalan Layanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Han.Lay.1	15.30	8.838	.674	.834
Han.Lay.2	15.50	8.328	.719	.821
Han.Lay.3	15.70	7.803	.696	.826
Han.Lay.4	15.77	7.702	.738	.814
Han.Lay.5	15.73	8.616	.578	.856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.50	12.466	3.531	5

Validitas dan Reliabilitas: Kecepatan Layanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kec.Lay.1	7.83	2.351	.757	.872
Kec.Lay.2	7.70	2.838	.777	.842
Kec.Lay.3	7.80	2.717	.822	.804

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.67	5.609	2.368	3

Validitas dan Reliabilitas: Jaminan Layanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jam.Lay.1	11.30	4.700	.672	.863
Jam.Lay.2	11.37	4.585	.738	.836
Jam.Lay.3	11.27	4.823	.701	.851
Jam.Lay.4	11.37	4.378	.815	.805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.10	7.886	2.808	4

Validitas dan Reliabilitas: Empati

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emp.1	12.00	4.759	.723	.850
Emp.2	11.93	4.547	.805	.820
Emp.3	12.03	4.309	.804	.817
Emp.4	11.93	4.547	.637	.888

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.97	7.757	2.785	4

Validitas dan Reliabilitas: Kepuasan Konsumen

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kps.1	27.07	27.237	.812	.915
Kps.2	27.10	29.334	.703	.924
Kps.3	27.10	30.024	.747	.921
Kps.4	27.20	26.993	.819	.915
Kps.5	27.20	28.579	.713	.923
Kps.6	27.37	28.240	.814	.915
Kps.7	27.17	29.385	.638	.929
Kps.8	27.03	29.551	.863	.915

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.03	37.068	6.088	8



LAMPIRAN IV
ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

Frequency Table

Jenis kelamin:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	88	44.0	44.0	44.0
	Perempuan	112	56.0	56.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 sampai 19 tahun	17	8.5	8.5	8.5
	20 sampai 25 tahun	153	76.5	76.5	85.0
	Lebih dari 25 tahun	30	15.0	15.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Rata-rata uang saku dalam satu bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp 1.000.000	1	.5	.5	.5
	Rp 1.00.001 - Rp 1.500.000	35	17.5	17.5	18.0
	Rp 1.500.001 - Rp 2.000.000	95	47.5	47.5	65.5
	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	57	28.5	28.5	94.0
	Lebih dari Rp 3.000.000	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Apakah Anda pernah berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya, saya pernah berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's	200	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan ingatan Anda, sudah berapa kali Anda berkunjung ke restoran cepat saji McDonald's dalam 3 bulan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 sampai 6 kali	67	33.5	33.5	33.5
	7 sampai 10 kali	94	47.0	47.0	80.5
	Lebih dari 10 kali	39	19.5	19.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	



Variabel Fasilitas Fisik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fas.Fis.1	200	2.00	5.00	3.8500	.87827
Fas.Fis.2	200	2.00	5.00	3.7800	.79673
Fas.Fis.3	200	2.00	5.00	3.6850	.78027
Fas.Fis.4	200	2.00	5.00	3.7700	.76815
Fas.Fis.5	200	3.00	5.00	4.2510	.86873
Fas.Fis.6	200	2.00	5.00	3.7400	.71058
Fas.Fis.7	200	2.00	5.00	3.8750	.63355

Variabel Keandalan Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Han.Lay.1	200	1.00	5.00	3.7600	.73149
Han.Lay.2	200	2.00	5.00	3.7550	.71942
Han.Lay.3	200	2.00	5.00	3.6750	.82021
Han.Lay.4	200	3.00	5.00	4.5600	.85996
Han.Lay.5	200	3.00	5.00	4.1800	.94330

Variabel Kecepatan Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kec.Lay.1	200	2.00	5.00	3.9300	.72646
Kec.Lay.2	200	2.00	5.00	3.9700	.78241
Kec.Lay.3	200	2.00	5.00	3.9950	.74684

Variabel Jaminan Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jam.Lay.1	200	2.00	5.00	3.8100	.71164
Jam.Lay.2	200	3.00	5.00	4.3200	.82528
Jam.Lay.3	200	2.00	5.00	3.7700	.65517
Jam.Lay.4	200	1.00	5.00	3.7050	.64813

Variabel Empati

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Emp.1	200	1.00	5.00	3.2830	.67902
Emp.2	200	1.00	5.00	3.7650	.82655
Emp.3	200	2.00	5.00	3.7800	.75794
Emp.4	200	2.00	5.00	3.9400	.83057

Variabel Kepuasan Konsumen

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kps.1	200	1.00	5.00	3.7850	.76268
Kps.2	200	3.00	5.00	3.7650	.70872
Kps.3	200	2.00	5.00	3.8400	.72597
Kps.4	200	2.00	5.00	3.8550	.84114
Kps.5	200	2.00	5.00	3.7850	.79494
Kps.6	200	2.00	5.00	3.6700	.75761
Kps.7	200	1.00	5.00	3.32100	.68191
Kps.8	200	2.00	5.00	3.7250	.74306

The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a light blue emblem. It features a central sunburst or starburst design within a circular frame. The text "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" is written in a circular path around the top of the emblem. Below the circle, there are stylized, flowing lines that resemble a book or a decorative flourish.

LAMPIRAN VI
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Kecepatan layanan, Jaminan layanan, Fasilitas fisik, Keandalan layanan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.654	.34164

- a. Predictors: (Constant), Empati, Kecepatan layanan, Jaminan layanan, Fasilitas fisik, Keandalan layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.529	5	8.906	76.301	.000 ^a
	Residual	22.643	194	.117		
	Total	67.172	199			

- a. Predictors: (Constant), Empati, Kecepatan layanan, Jaminan layanan, Fasilitas fisik, Keandalan layanan
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.307	.184		1.669	.097
	Fasilitas fisik	.241	.061	.239	3.922	.000
	Keandalan layanan	.189	.060	.208	3.136	.002
	Kecepatan layanan	.171	.048	.196	3.543	.000
	Jaminan layanan	.127	.056	.133	2.274	.024
	Empati	.185	.054	.213	3.449	.001

- a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen