

BAB 5

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* dalam penelitian ini tidak terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka hipotesis pertama dari penelitian ini ditolak
2. Variabel *Reliability* dalam penelitian ini tidak terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka hipotesis kedua dari penelitian ini ditolak
3. Variabel *Responsiveness* dalam penelitian ini tidak terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka hipotesis ketiga dari penelitian ini ditolak
4. Variabel *Assurance* dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka hipotesis keempat dari penelitian ini diterima
5. Variabel *Empathy* dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka hipotesis kelima dari penelitian ini diterima

5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat 2 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Asia Fitness Center Surakarta. Variabel tersebut adalah *Assurance* dan *Empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dirumuskan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

Dari sisi *Assurance*:

- Meningkatkan keamanan tempat parkir agar member tidak khawatir

- Merawat peralatan fitness yang ada agar tetap nyaman saat digunakan oleh member
- Memberikan pengarahan kepada instruktur atau *personal trainer* (PT) untuk memperbaiki gerakan member jika ada yang salah atau kurang tepat

Dari sisi *Empathy*:

- Memberikan diskon khusus kepada member yang sudah fitness minimal 2 tahun
- Menambah metode pembayaran dengan QRcode agar lebih mudah dalam melakukan transaksi pembayaran

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, dan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian selanjutnya agar lebih sempurna. Berikut keterbatasan yang muncul dalam penelitian ini:

1. Dikarenakan pandemi Covid-19, pengunjung di Asia Fitness Center Surakarta menjadi sangat sedikit
2. Membutuhkan waktu lebih lama untuk mengumpulkan data karena mencari responden yang hanya berolahraga di Asia Fitness Center Surakarta.

Berikut merupakan saran untuk penelitian mendatang:

1. Penelitian ini hanya terbatas kepada pelanggan Asia Fitness Center Surakarta, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di tempat yang berbeda untuk mendapatkan hasil survei yang lebih komprehensif terkait kepuasan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dalam memberikan pendalaman mengenai kepuasan pelanggan, diharapkan menggunakan variabel lain sebagai faktor yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti *Product Value*, *Service Value*, *Product Quality*, dll

DAFTAR PUSTAKA

- Aboobucker, I., & Bao, Y. (2018). What obstruct customer acceptance of internet banking? Security and privacy, risk, trust and website usability and the role of moderators. *Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 109–123. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2018.04.010>
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(5–6), 559–577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Alvarez-Milán, A., Felix, R., Rauschnabel, P. A., & Hinsch, C. (2018). Strategic customer engagement marketing: A decision making framework. *Journal of Business Research*, 92(July), 61–70. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.07.017>
- Davis, C., Jiang, L., Williams, P., Drolet, A., & Gibbs, B. J. (2017). Predisposing Customers to Be More Satisfied by Inducing Empathy in Them. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(3), 229–239. <https://doi.org/10.1177/1938965517704373>
- Elmadağ, A. B., & Ellinger, A. E. (2018). Alleviating job stress to improve service employee work affect: the influence of rewarding. *Service Business*, 12(1), 121–141. <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0340-y>
- Faidillah, K. (2006). *Dasar-dasar Latihan Kebugaran*. FIK UNY.
- García-Fernández, J., Gálvez-Ruiz, P., Vélez-Colon, L., Ortega-Gutiérrez, J., & Fernández-Gavira, J. (2018). Exploring fitness centre consumer loyalty: differences of non-profit and low-cost business models in Spain. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 31(1), 1042–1058. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1436455>
- Gołowska, S., Piątkowska, M., & Lenartowicz, M. (2019). Customer satisfaction and its measurement in fitness clubs of warsaw. *Economics and Sociology*,

- 12(2), 205–218. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2019/12-2/12>
- Han, Y. G., & Yun, C. K. (2020). Effectiveness of treadmill training on gait function in children with cerebral palsy: Meta-analysis. *Journal of Exercise Rehabilitation*, 16(1), 10–19. <https://doi.org/10.12965/jer.1938748.374>
- Harsuki. (2003). *Perkembangan Olahraga Terkini, Kajian Para Pakar*. Raja Grafindo Persada.
- Imam, G. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2012). *Perkembangan Olahraga Terkini, Kajian Para Pakar*. Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga.
- Lee, Y. L., Pan, L. Y., Hsu, C. H., & Lee, D. C. (2018). Exploring the sustainability correlation of value co-creation and customer loyalty-A case study of fitness clubs. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/su11010097>
- Liu, W. K., Lee, Y. S., & Hung, L. M. (2017). The interrelationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: Examination of the fast-food industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 20(2), 146–162. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1201644>
- Martínez-Ferrero, J., & García-Sánchez, I. M. (2018). The Level of Sustainability Assurance: The Effects of Brand Reputation and Industry Specialisation of Assurance Providers. *Journal of Business Ethics*, 150(4), 971–990. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3159-x>
- Rujiramora, N. (2016). Factors Influencing Customer Purchase Intention of Fitness Center Membership: A Case Study of MBA Students at Assumption University City Campus. *International Research E-Journal on Business and Economics*, 3(1).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Song, Ruan, & Park. (2019). Effects of Service Quality, Corporate Image, and

- Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines. *Sustainability*, 11(12), 3302. <https://doi.org/10.3390/su11123302>
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*. PT Rineka Cipta.
- Sujarweni, V., Wiratna, & Endrayanto, P. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Graha Ilmu.
- Sulastiyono, A. (2009). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, H. P. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON FITNESS CUSTOMER SATISFACTION. *Palarch's Journal of Archaralogy of Egypt/Egyptogy*, 17(2), 286–302.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Andi Offset.
- Wang, W. L., Malthouse, E. C., Calder, B., & Uzunoglu, E. (2019). B2B content marketing for professional services: In-person versus digital contacts. *Industrial Marketing Management*, 81(November), 160–168. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.11.006>
- Yildiz, M. (2011). An importance-performance analysis of fitness centre service quality: Empirical results from fitness centres in Turkey. *African Journal of Business Management*, 5(16), 7031–7041. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.674>
- Yim, M. Y. C., & Park, S. Y. (2019). “I am not satisfied with my body, so I like augmented reality (AR)”: Consumer responses to AR-based product presentations. *Journal of Business Research*, 100(October), 581–589. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.041>

LAMPIRAN 1 KUESIONER

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusat Kebugaran Asia Fitness Center Surakarta

Karakteristik Responden:

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia

- a. 17 th – 25 th
- b. 26 th – 35 th
- c. 36 th – 45 th
- d. 46 th – 55 th

3. Pekerjaan

- a. Karyawan
- b. Mahasiswa
- c. Wirausaha
- d. Wiraswasta
- e. Pegawai Negeri

4. Berapa lama menjadi anggota Asia Fitness Center

- a. 0 – 1 th
- b. 1 – 2 th
- c. 3 – 5 th
- d. >5 th

Di bagian ini 21 pernyataan tentang *Asia Fitness Center* diberikan. Anda bisa menjawab dengan memilih 1,2,3,4 atau 5 pada setiap pernyataan. [1 = Sangat tidak setuju] [2 = Tidak setuju] [3 = Netral] [4 = Setuju] [5 = Sangat setuju]

Tangibles (Bukti Fisik) (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Ruang untuk latihan cukup memadai dan nyaman					
2	Ruang tunggu yang disediakan cukup memadai					
3	Kebersihan tempat latihan terjamin					
4	Kebersihan toilet terjamin					
5	Tempat parkir yang luas					

Reliability (Keandalan) (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Jam buka dan tutup tepat waktu					
2	Menjual suplemen yang lengkap					

Responsiveness (Ketanggapan) (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Instruktur selalu membantu dalam berlatih					
2	Instruktur sopan dan ramah dalam melayani member					
3	Kesiapan karyawan dalam menyambut konsumen di meja kasir					

Assurance (Jaminan) (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Peralatan fitness terjamin keamanan dan kenyamanannya					

2	Menjamin keamanan member selama latihan					
3	Menjamin keamanan kendaraan yang dibawa oleh member					
4	Instruktur ahli dalam memberikan instruksi menggunakan alat fitness					

Empathy (empati) (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tempatnya strategis					
2	Adanya harga promo yang diberikan					
3	Kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran					

Kepuasan (Susanto, Tomoliyus, Sumaryanto, 2020)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa senang atas kualitas layanan yang diberikan					
2	Saya merasa puas atas kualitas layanan yang diberikan					
3	Saya senang telah mengambil keputusan untuk menjadi member di pusat kebugaran ini					
4	Saya merasa secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan baik					



**LAMPIRAN 2 DATA JAWABAN
RESPONDEN**

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Berapa lama berlatih di Asia Fitness Center Surakarta
3/21/2021 18:58:05	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/22/2021 14:45:32	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/23/2021 15:21:22	Laki-laki	17 th - 25 th	Wirausaha	0 - 1 th
3/23/2021 15:24:58	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
3/23/2021 16:27:39	Laki-laki	46 th - 55 th	Wirausaha	>5 th
3/23/2021 20:38:42	Perempuan	17 th - 25 th	Wirausaha	3 - 5 th
3/25/2021 21:12:30	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/25/2021 23:12:33	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/25/2021 23:14:58	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/26/2021 14:13:12	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/26/2021 14:31:08	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	0 - 1 th
3/26/2021 16:33:58	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/26/2021 19:45:17	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
3/29/2021 14:21:42	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	1 - 2 th
3/29/2021 14:36:06	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	3 - 5 th
3/29/2021 14:45:20	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	1 - 2 th
3/29/2021 14:59:15	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	1 - 2 th

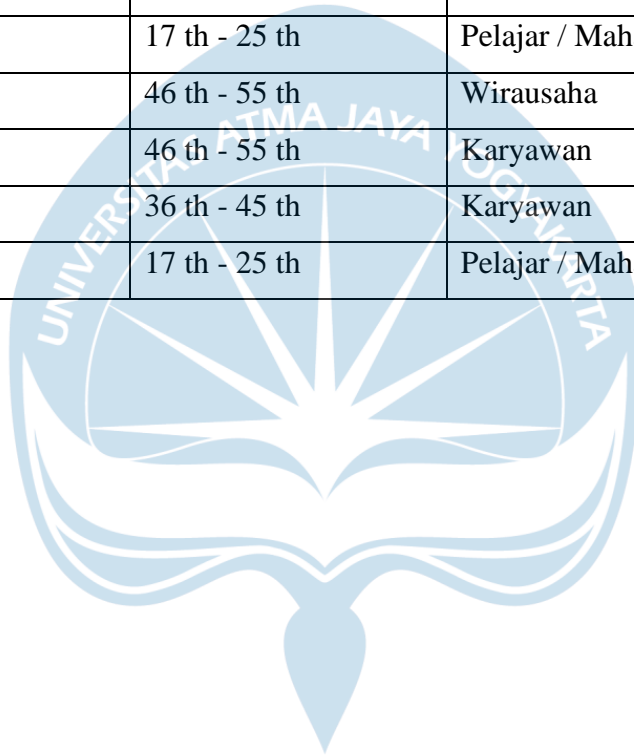
3/29/2021 15:07:24	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/30/2021 16:23:13	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
3/30/2021 16:26:12	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	1 - 2 th
3/30/2021 23:53:45	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th
3/30/2021 23:56:34	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
3/31/2021 0:02:54	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th
4/5/2021 13:42:01	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th
4/5/2021 13:44:26	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	1 - 2 th
4/5/2021 13:59:37	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	1 - 2 th
4/6/2021 14:36:46	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
4/6/2021 15:15:54	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/6/2021 15:27:50	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
4/8/2021 13:29:37	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/8/2021 15:37:44	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/8/2021 15:39:04	Laki-laki	46 th - 55 th	Wirausaha	>5 th
4/9/2021 12:41:05	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
4/9/2021 15:42:27	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/11/2021 10:45:44	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/11/2021 15:48:00	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th

4/11/2021 15:52:16	Laki-laki	46 th - 55 th	Wirausaha	>5 th
4/11/2021 15:57:20	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/11/2021 15:59:28	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/11/2021 17:00:44	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
4/13/2021 11:20:04	Perempuan	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
4/13/2021 14:28:18	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/13/2021 23:35:26	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/14/2021 20:42:22	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
4/15/2021 12:45:29	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/15/2021 23:51:51	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
4/23/2021 15:07:06	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
4/23/2021 18:11:39	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
4/25/2021 9:15:21	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/28/2021 13:19:07	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
4/30/2021 13:03:25	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
4/30/2021 13:25:30	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
4/30/2021 13:47:03	Laki-laki	17 th - 25 th	Wirausaha	1 - 2 th
4/30/2021 14:08:15	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
4/30/2021 14:19:34	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th

4/30/2021 14:40:47	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	0 - 1 th
5/2/2021 15:13:01	Perempuan	17 th - 25 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/2/2021 15:25:19	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
5/2/2021 18:14:05	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
5/2/2021 21:15:42	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/5/2021 11:16:16	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
5/5/2021 13:27:13	Laki-laki	26 th - 35 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/7/2021 17:19:50	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/10/2021 12:18:09	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/10/2021 13:18:43	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/10/2021 13:45:43	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	1 - 2 th
5/10/2021 14:20:26	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	1 - 2 th
5/12/2021 11:20:43	Laki-laki	26 th - 35 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/12/2021 11:42:11	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/12/2021 13:21:45	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/12/2021 15:22:25	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/12/2021 18:20:32	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/15/2021 13:24:07	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/15/2021 16:44:16	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th

5/16/2021 17:25:00	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/17/2021 14:30:30	Perempuan	26 th - 35 th	Karyawan	1 - 2 th
5/20/2021 10:15:52	Laki-laki	17 th - 25 th	Wirausaha	1 - 2 th
5/20/2021 13:11:48	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/20/2021 13:32:37	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	1 - 2 th
5/20/2021 13:37:12	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
5/20/2021 15:41:56	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	>5 th
5/20/2021 16:01:07	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	>5 th
5/21/2021 10:48:16	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	3 - 5 th
5/21/2021 15:49:34	Perempuan	26 th - 35 th	Wirausaha	>5 th
5/21/2021 19:51:19	Laki-laki	17 th - 25 th	Karyawan	0 - 1 th
5/24/2021 14:03:07	Laki-laki	26 th - 35 th	Karyawan	>5 th
5/24/2021 14:19:37	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
5/25/2021 12:18:01	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	>5 th
5/25/2021 12:44:43	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/25/2021 14:46:12	Laki-laki	36 th - 45 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/25/2021 15:04:59	Perempuan	26 th - 35 th	Karyawan	1 - 2 th
5/26/2021 18:49:31	Perempuan	36 th - 45 th	Wirausaha	3 - 5 th
5/26/2021 18:59:01	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th

5/28/2021 14:52:29	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/28/2021 14:57:58	Perempuan	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	1 - 2 th
5/28/2021 15:05:35	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th
5/28/2021 17:56:52	Laki-laki	46 th - 55 th	Wirausaha	>5 th
5/28/2021 17:59:04	Laki-laki	46 th - 55 th	Karyawan	>5 th
5/29/2021 14:59:51	Laki-laki	36 th - 45 th	Karyawan	3 - 5 th
5/29/2021 20:01:34	Laki-laki	17 th - 25 th	Pelajar / Mahasiswa	0 - 1 th



Data jawaban pertanyaan responden

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5
3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5
4	3	2	2	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	3	2	3
5	4	4	1	1	3	3	5	4	5	4	2	2	2	5	5	5	5	3	3	4	5
6	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3
8	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
15	4	2	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4
16	4	2	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4

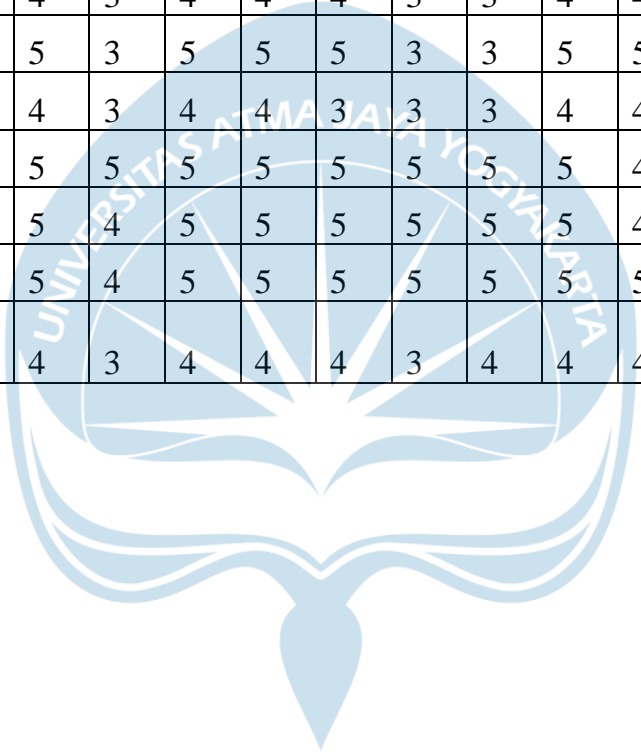
17	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4
18	4	2	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4
19	5	1	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4
20	5	2	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5
21	5	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4
22	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
23	4	1	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4
24	5	2	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4
25	5	2	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4
26	4	1	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4
27	5	1	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4
28	5	1	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
29	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
30	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5
31	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
32	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5
33	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
34	5	2	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
35	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4

36	4	1	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4
37	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
38	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5
39	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4
40	5	2	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5
41	5	1	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4
42	5	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5
43	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	3	4
44	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5
45	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5
46	4	1	4	3	5	5	5	2	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5
47	5	2	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3
48	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
50	5	2	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
69	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

74	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
76	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
77	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
81	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
85	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
87	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
88	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
89	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
92	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

93	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
94	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
98	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
99	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA IBM SPSS Statistics 25

UJI VALIDITAS VARIABEL *TANGIBLES*

Correlations							
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Total_X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.461**	.551**	.408**	.537**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.461**	1	.454**	.532**	.508**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.551**	.454**	1	.686**	.786**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.408**	.532**	.686**	1	.584**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.537**	.508**	.786**	.584**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.724**	.750**	.869**	.805**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL *TANGIBLES*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

UJI VALIDITAS VARIABEL RELIABILITY

Correlations				
		x2.1	x2.2	Total_X2
x2.1	Pearson Correlation	1	.583**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.583**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.886**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL RELIABILITY

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	2

UJI VALIDITAS VARIABEL *RESPONSIVENESS*

Correlations					
		x3.1	x3.2	x3.3	Total_X3
x3.1	Pearson Correlation	1	.417**	.400**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.417**	1	.849**	.880**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.400**	.849**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.761**	.880**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

UJI RELIABILITAS VARIABEL *RESPONSIVENESS*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

UJI VALIDITAS VARIABEL *ASSURANCE*

Correlations						
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	Total_X4
x4.1	Pearson Correlation	1	.371**	.514**	.577**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x4.2	Pearson Correlation	.371**	1	.521**	.247*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.013	.000
	N	100	100	100	100	100
x4.3	Pearson Correlation	.514**	.521**	1	.398**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x4.4	Pearson Correlation	.577**	.247*	.398**	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Total_X4	Pearson Correlation	.799**	.727**	.818**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

UJI RELIABILITAS VARIABEL ASSURANCE

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4

UJI VALIDITAS VARIABEL EMPATHY

Correlations					
		x5.1	x5.2	x5.3	Total_X5
x5.1	Pearson Correlation	1	.653**	.486**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.653**	1	.534**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.3	Pearson Correlation	.486**	.534**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X5	Pearson Correlation	.846**	.882**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

UJI RELIABILITAS VARIABEL EMPATHY

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	Total_Y
y1	Pearson Correlation	1	.864**	.706**	.840**	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.864**	1	.682**	.866**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.706**	.682**	1	.741**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.840**	.866**	.741**	1	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.927**	.927**	.866**	.939**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	4

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	100	16	25	21.12	2.345
Total_X2	100	7	10	9.01	1.000
Total_X3	100	9	15	13.07	1.539
Total_X4	100	11	20	17.28	1.923
Total_X5	100	9	15	12.32	1.663
Total_Y	100	11	20	17.15	2.302
Valid N (listwise)	100				

HASIL ANALISIS REGRESI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.578	1.496

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X2, Total_X1, Total_X3, Total_X4

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	314.490	5	62.898	28.119	.000 ^b
	Residual	210.260	94	2.237		
	Total	524.750	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X2, Total_X1, Total_X3, Total_X4

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.074	1.732		-.043	.966
	Total_X1	.017	.087	.018	.200	.842
	Total_X2	.022	.174	.010	.127	.899
	Total_X3	.191	.135	.128	1.414	.161
	Total_X4	.412	.113	.344	3.650	.000
	Total_X5	.571	.118	.413	4.854	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

