

BAB V

KESIMPULAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini akan memaparkan implikasi manajerial yang akan diikuti dengan keterbatasan penelitian dan yang terakhir yaitu saran.

5.1 Kesimpulan

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

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pada dimensi reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta. Hasil yang didapat menunjukkan semakin tinggi reliabilitas pelayanan yang diberikan melalui mesin *self-service technology* (STT) McDonald's yakni *self-ordering kiosk* (SOK) maka semakin positif respon dari pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan tinggi.
2. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pada dimensi keamanan terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta. Hasil yang didapat menunjukkan semakin tinggi jaminan keamanan pelayanan yang diberikan melalui mesin *self-service technology* (STT) McDonald's yakni *self-ordering kiosk* (SOK) maka semakin positif respon dari

pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi.

3. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pada dimensi kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa dengan memastikan kenyamanan pelanggan dalam penggunaan mesin *self-service technology* (STT) McDonald's yakni *self-ordering kiosk* (SOK) dapat meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan, maka semakin positif respon dari pelanggan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dicapai.
4. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pada dimensi fungsionalitas terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta. Hasil yang didapat menunjukkan semakin tinggi efektivitas fungsi pada pelayanan yang diberikan melalui mesin *self-service technology* (STT) McDonald's yakni *self-ordering kiosk* (SOK) maka semakin positif respon dari pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan tinggi.
5. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta. Hasil yang didapat menunjukkan semakin tinggi tingkat daya tanggap pelayanan yang diberikan melalui mesin *self-service technology* (STT) McDonald's

yakni *self-ordering kiosk* (SOK) maka semakin positif respon dari pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan tinggi.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diharapkan dapat diimplikasikan oleh McDonald's atau resto cepat saji lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pelanggan konsumen McDonald's sehingga perusahaan dapat lebih maju lagi. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini, kelima dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan *self-service technology* (SST) secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, pengaruh dimensi reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong sangat tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan McDonald's melalui *self-service technology* (SST) dipastikan handal dan reliabel. Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam memberikan pelayanan yang reliabel dan aktual melalui *self-ordering kiosk* (SOK) yang disediakan diantaranya dengan memastikan bahwa sistem *self-ordering kiosk* (SOK) mampu mengolah informasi sesuai dengan pemesanan konsumen serta tidak kalah penting bagi McDonald's untuk memperhatikan letak nomor *helpline* pada struk agar memudahkan konsumen jika dirasa butuh untuk mencari informasi. Diharapkan McDonald's tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya

sehingga mampu menciptakan kepuasan serta citra baik dimata setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, pengaruh dimensi keamanan terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan mesin *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan McDonald's melalui *self-service technology* (SST) tergolong aman. Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam memberikan pelayanan melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) yang terjamin keamanannya dengan memastikan dan mencegah terjadinya kebocoran data pribadi konsumen dan informasi yang berkaitan dengan transaksi, sehingga kepercayaan dan persepsi konsumen McDonald's tetap terjaga. Dengan demikian hal ini diharapkan dapat menjadi pengaruh baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan serta citra baik dimata setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, pengaruh dimensi kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan mesin *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan McDonald's melalui *self-service technology* (SST) dipastikan nyaman dan layak digunakan. Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam menyediakan pelayanan yang mampu memberikan kemudahan serta kenyamanan melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) yang disediakan. Gerai McDonald's sudah tersebar luas

di seluruh kota-kota besar di Indonesia, namun ada baiknya jika McDonald's Indonesia menambah gerai McDonald's yang menyediakan fasilitas *self-ordering kiosk* (SOK) di daerah-daerah yang belum terjamah, sehingga McDonald's dapat menjangkau segementasi pasar yang lebih luas, dengan demikian hal ini diharapkan dapat menjadi pengaruh baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan serta citra baik dimata setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, pengaruh dimensi fungsionalitas terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan mesin *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan McDonald's melalui *self-service technology* (SST) dipastikan efektif dan efisien. Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam menyediakan pelayanan yang efasien dan efektif melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) dengan mempertahankan beberapa hal diantaranya seperti penyediaan informasi mengenai tata cara pemesanan melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) bagi konsumen yang kurang *familiar* dengan teknologi ini. Kemudian hal-hal yang perlu diperhatikan yakni menambah variasi cara pembayaran agar memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi, menerapkan langkah-langkah pada proses pembayaran yang relatif mudah untuk dipahami, lalu memastikan bahwa pihak McDonald's akan bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dengan demikian diharapkan dapat menjadi pengaruh baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan

sehingga mampu menciptakan kepuasan serta citra baik dimata setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, pengaruh dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan mesin *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan McDonald's melalui *self-service technology* (SST) dipastikan cepat tanggap. Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam menyediakan pelayanan yang akurat dan cepat tanggap melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) diantaranya dengan menyempurnakan kategorisasi menu agar memudahkan konsumen dalam menentukan pilihan pemesanan, melakukan pengecekan rutin terhadap mesin *self-ordering kiosk* (SOK) upaya ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan pada sistem dan kinerja mesin demi mencegah terjadinya antrean panjang yang tidak diharapkan, dengan demikian hal ini diharapkan dapat menjadi pengaruh baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan serta citra baik dimata setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, variabel dependen (Y) yakni kepuasan pelanggan pada penggunaan mesin *self-service technology* (SST) McDonald's cabang Yogyakarta yakni *self-ordering kiosk* (SOK) tergolong sangat tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di gerai McDonald's Yogyakarta melalui *self-service technology* (SST). Gerai McDonald's cabang Yogyakarta diharapkan konsisten dalam menyediakan pelayanan baik serta memperhatikan kelima dimensi kualitas

pelayanan melalui mesin *self-ordering kiosk* (SOK) dengan memastikan kelancaran kerja mesin dan proses pelayanan, mencegah terjadinya kesalahan dalam sistem maupun secara teknis, menyediakan informasi penggunaan fasilitas *self-ordering kiosk* (SOK, maka dari itu diharapkan seluruh konsumen maupun calon konsumen merasa puas dengan keputusan mereka dalam menggunakan *self-service technology* (SST) dan memiliki pengalaman baik saat menggunakannya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan, keterbatasan penelitian yang dialami oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa aspek kualitas pelayanan SST terhadap kepuasan pelanggan sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pelanggan.
2. Ketersediaan informasi dan teori mengenai kualitas pelayanan SST yang masih terbatas sehingga menghambat peneliti dalam proses merumuskan hipotesis
3. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.
4. Penelitian ini tidak menggunakan variabel *technological optimism* yang ada pada jurnal acuan. Hal tersebut dilakukan karena hasil penelitian untuk variabel tersebut tidak signifikan dan ditemukan mepeperlemah

hubungan antara reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan serta agar penelitian ini tidak terlalu kompleks.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti meneliti penerapan atau penggunaan SST tidak hanya di resto cepat saji namun di industri lainnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menerapkan pendekatan khusus dalam proses pengumpulan data dengan memperdalam serta memperluas jangkauan dalam menjelaskan aspek-aspek kualitas pelayanan SST
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan variabel *technological optimism* karena kepuasan pelanggan cenderung berikaitan dengan adanya optimisme teknologi pada pengguna *self-service technology* sehingga dapat memperkuat hasil penelitian.

Daftar Pustaka

- Ahn, J. A., & Seo, S. (2018). Consumer responses to interactive restaurant self-service technology (IRSST): the role of gadget-loving propensity. *International Journal of Hospitality Management*, 74.
- Ahn, J., & Seo, S. (2018). *Consumer Responses to Interactive Restaurant Self-Service (IRSST): The Role of Gadget-Loving Propensity*.
- Ailudin, M., & Sari, D. (2019). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (STUDI PADA PELANGGAN ONE EIGHTY COFFEE BANDUNG)*.
- Alfred, O., & Dwomoh, H. (2017). *Investigating Customer Satisfaction Levels with Self Service Technology Within the Banking Sector: (A Case Study of Automated Teller Machines (ATMs))*. November.
- Athanassopoulos, A. (2000). *Behavioural Responses to Customer Satisfaction: An Empirical Study*.
- Aymar, R., & Joseph, E. M. (2019). Customers satisfaction and brand loyalty at Mcdonalds Maroc. *African Journal of Marketing Management*.
- Boon-itt, S. (2015). *Managing self-service technology service quality to enhance e-satisfaction*.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods for Business: A Skill 106 Building Approach* (8th edition). Wiley.
- Chan, P. R. (2019). Pengaruh service dan e-service quality terhadap customer satisfaction yang dimediasi oleh perceived value pada pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 10.
- Dabholkar, P. A., & Bagozzi, R. P. (2002). An attitudinal model of technology-based self-service: moderating effects on consumer traits and situational factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30.
- Ditya, S. (2018). *The effect of Self-Service Technology Service to E - Customer Satisfaction pada PT Kereta Api Indonesia*.
- Elisabeth, D., & Nasir, A. (2019). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry*.
- Fausta, M. F., Anderson, P., & Risqiani, R. (2023). Pengaruh customer experience, customer satisfaction, terhadap repurchase intention pada restoran cepat saji. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 20.

- Fernandes, & Pedroso, R. (2017a). The Effect of Self-Checkout Quality on Customer Satisfaction and Repatronage in a Retail Context. *Journal of Service Business*, 11(1).
- Fernandes, T., & Pedroso, R. (2017b). The effect of self-checkout quality on customer satisfaction and repatronage in a retail context. *Journal of Service Business*, 11.
- Fitzsimmons, J. A. (2003). *Is self-service the future of service?* 13.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Gunawardana, H. M. R. S. S., Kulathunga, D., & Perera, W. L. M. V. (2015). Impact of Self-Service Technology Quality on Customer Satisfaction: A case of Retail Banks in Western Province in Sri Lanka. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 17(1).
- Gunawardana, H. MR. S. S., Kulathunga, D., & Perera, W. L. M. V. (2015). Impact of self-service technology quality on customer satisfaction: A case of retail banks in western province in Sri Lanka. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 17.
- Hsieh, M. L., & Wang, S. Y. K. (2018). Routine activities in a virtual space; a Taiwanese case of an ATM hacking spree. *International Journal of Cyber Criminology*, 12.
- Husein, U. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis*. Rajawali.
- Ibrahim, H., Mohd, T., Mohd Adzmir, A. S., & Saharuddin, H. (2016). Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self-service technology for retail banking services. *Procedia Economics and Finance*, 37.
- Ibrahim, H., Mohd Taufik, N. K., Mohd Adzmir, A. S., & Saharuddin, H. (2016). *Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self-Service Technology for Retail Bank Services*.
- IDN Financials. (2018). *Fast Food Indonesia to Launch Self Order Kiosks*.
- J.W Lian. (2018). *Why is self-service technology (SST) unpopular? Extending the IS success model*. *Library HI Tech*.
- Kaur, P., Krishan, K., Sharma, S. K., & Kanchan, T. (2018). ATM card cloning and ethical considerations. *Journal of Science and Engineering Ethics*.

- Kelso, A. (2019, July 30). *Self-order kiosks are finally having a momen in the fast-food space*. Forbes.
- Komara. (2015). *E-Satisfaction Dan E-Loyalty Dalam Bidang Jasa Penerbangan*.
- Komara, A. (2013). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia*.
- Komara, A. T. (2015). E-satisfaction dan e-loyalty dalam bisnis jasa penerbangan. *Jurnal Bisnis Dan Iptek Teknologi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung*, 8.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Global Edition 15e). Pearson Education, Inc: Unites States of America.
- Kurt, S. D., & Atrek, B. (2012). *The Classification and Importance of E-Service Quality Attributes: An Evaluation of Online Shoppers*.
- Leng, H. K., & Wee, K. N. L. (2017). An examination of users and non-users of self-checkout counters. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 27.
- Lin, J. S. C., & Hsieh, P. L. (2006). The role of technology readiness in customers' perception and adoption of self-service technologies. *International Journal of Service Industry Management*.
- Lorden, A. A., & Pant, G. (2016). *The 18th Annual Restaurant Technology Study - A Supplement to Hospitality Technology*.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). *Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. (seventh edition). Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik & Teori). *Jurnal Salemba Empat*.
- Mangkunegara, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Marzocchi, G. L., & Zammit, A. (2006a). Self-scanning technologies in retail: determinants of adoption. *Service Industry Journal*.
- Marzocchi, G. L., & Zammit, A. (2006b). Self-Scanning Technologies in Retail: Determinants of Adoption. *Service Industries Journal*, 26(6).
- Mcdonald's. (2024). *Mengapa semakin banyak McD menyediakan mesin layanan pesan mandiri?* Mcdonald's Indonesia.

- Mcdonalds.co.id. (2023, August 20). McDonald's Indonesia.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000a). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. L., & Bitner, M. J. (2000b). *Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters*.
- Moghavverni, S., Lee, S. T., & Lee, S. P. (2018). Perceived overall service quality and customer satisfaction: a comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*.
- Narteh, B. (2015). Perceived service quality and satisfaction of self-service technology: the case of automated teller machines. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32.
- Neimen, H. (2019). Why are self-order kiosks on a roll in US markets? *Kiosk Marketplace*.
- Oliver, R. L. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of satisfaction response*. 20.
- Orel, F., & Kara, A. (2014). *Supermarket Self-Checkout Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: Empirical Evidence from An Emerging Market*.
- Othman, A., Hamzah, M. I., & Hassan, L. F. A. (2019). Modeling the contingent role of technological optimism on customer satisfaction with self-service technologies: A case of cash recycling ATMs. *Journal of Enterprises Information Management*, 33(3).
- Ottensbacher, M., & Gnoth, J. (2005). How to develop successful hospitality innovation. *Journal of Cornell University*, 46.
- Parasuraman, A. (2005). *E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*.
- Prabu, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Puspaningtyas, Z. (2016). *Penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif*. In Google Books.
- Richey, G., & Autry, C. (2009). *Assessing Interfirm Collaboration/Technology Investment Tradeoffs: The Effects of Technological Readiness and Organizational Learning*.

- Rozi, I., & Harti. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Online*.
- Saryono. (2010). *Metode penelitian kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung.
- Simon, F., & Usunier, J. C. (2007). Cognitive, demographic, and situational determinants of service customer preference for personnel-in-contact over self-service technology. *International Journal of Research on Marketing*, 24.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soeharto. (2012). *The Effects of E-Service Quality Toward Behavioral Intentions With E-Satisfaction as a Mediating Variable: Case Study on Online Shops Consumers In Central Java And Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D* (S. Suryandari, Ed.; 3rd ed). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (R. Sikumbang, Ed.). Ghalia Indonesia.
- Tillster. (2020). *Self-service kiosk industry: continued growth and advancements across restaurant industry*.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit ANDI.
- Venkateh, V., Morris, M. G., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *Journal of MIS Quarterly: Maangement Information System*, 27.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2000). Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Fields Studies. *Journal of Management Science*, 22(2).
- Wang, C., Harris, J., & Patterson, P. (2013). *The Roles of Habit, Self-Efficacy, and Satisfaction in Driving Continued Use of Self-Service Technologies: A Longitudinal Study*.

- Wang, C., Harris, J., & Patterson, P. G. (2012). Customer choice of self-service technology: the roles of situational influences and past experiences. *Journal of Service Management*, 23.
- Weijters, B., Rangarajan, D., Falk, T., & Schillewaert, N. (2007). *Determinants and Outcomes of Customers' Use of Self-Service Technology in a Retail Setting*.
- Wicaksono, Banar, S., Kumadji, S., & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh self-service technology terhadap kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah (nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*.
- 'Wilburn, M. K., & 'Wilburn, R. H. (2018). *The Impact of Technology on Business and Society*.
- William, R., & Julian, J. (2015). *5 Reasons Your Reestaurants Needs a Table Ordering System*.
- Yuliani. (2018). *Self-Service Techhnlology Berbasis Smartphone Device pada Sistem Pemesanan Menu Makanan*.
- Zehir, C., & Narcikara, E. (2016). *E-Service Quality and E-Recovery Service Quality; Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions*.
- Zeng, L. (2016a). Factors influencing the adoption of self-service technologies: A study of the benefits and risks of self-service technologies and trust beliefs of service providers. *Norwegian School of Economics*.
- Zeng, L. (2016b). *Factors Influencing the Adoption pf Self-Service Technologies: A Studies of the Benefits and Risks of Self-Service Technologies and Trust Beliefs of Service Providers*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Online

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Self-Service Technology terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Mcdonald's Yogyakarta

Responden yang terhormat.

Perkenalkan saya Emanuel Rio Kusuma (109324861), Mahasiswa prodi Manajemen FBE UAJY. Saat ini sedang menempuh tugas akhir (skripsi) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Self-Service Technology terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Mcdonald's Yogyakarta.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner pada link dibawah ini

Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut

1. Responden pernah menggunakan *self-ordering kiosk* pada gerai Mcdonald's cabang Yogyakarta

Jika Saudara/i mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan kuesioner yang diberikan, Saudara/i dapat menghubungi saya melalui alamat email emanuelrio135@gmail.com

Jawaban yang anda berikan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Terima kasih untuk waktu dan kerjasamanya. Partisipasi anda sangat saya hargai.

Usia *

- 15-20
- 21-30
- 31-40
- 40-50
- Diatas 50 tahun

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Saat ini saya adalah seorang *

- Siswa
- Mahasiswa
- Karyawan
- Wirausaha
- Lainnya

Pendidikan Terakhir *

- SMA/ SMK
- D3
- S1
- S2
- Lainnya

Apakah anda pernah menggunakan *self-ordering kiosk* pada gerai Mcdonald's cabang Yogyakarta? (Jika Ya silahkan melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya, jika tidak anda dapat berhenti disini) *



- Ya
 - Tidak
-

Reliabilitas *Self-Service Technology (SST)*

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Struk *self-ordering kiosk* yang saya terima selalu menunjukkan informasi sesuai * dengan pesanan saya

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya selalu menerima jumlah pesanan yang sesuai dengan permintaan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Nomor *helpline* ditampilkan di dalam struk setelah melakukan pembayaran dan mudah ditemukan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Keamanan *Self-Service Technology (SST)*

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Self-ordering kiosk Mcdonald's dirancang hanya untuk digunakan oleh satu orang *

(*)

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa aman ketika melakukan pemesanan melalui *self-ordering kiosk* Mcdonald's *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa aman ketika melakukan transaksi melalui *self-ordering kiosk* Mcdonald's *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa aman ketika memasukkan PIN/kata sandi ke dalam *self-ordering kiosk* Mcdonald's *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya yakin PIN dan kata sandi saya tidak akan diretas saat menggunakan *self-ordering kiosk* Mcdonald's (*) *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penempatan satu layar *self-ordering kiosk* Mcdonald's dengan yang lainnya diberi jarak yang cukup untuk menjaga privasi (*) *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kenyamanan Self-Service Technology (SST)

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Saya dapat menemukan gerai Mcdonald's yang menyediakan *self-ordering kiosk* * dekat dengan tempat saya tinggal *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Mcdonald's yang menyediakan *self-ordering kiosk* mudah ditemukan di kawasan * umum dan lokasi yang strategis (perempatan besar, jalan raya utama, mall) *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa bahwa fasilitas *self-ordering kiosk* yang disediakan Mcdonald's ini *
mudah dan nyaman untuk digunakan

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya dapat dengan mudah menemukan *self-ordering kiosk* di seluruh cabang *
Mcdonald's Yogyakarta

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya dapat dengan mudah menemukan *self-ordering kiosk* ketika saya berada di *
cabang Mcdonald's luar kota

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Fungsionalitas *Self-Service Technology (SST)*

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Saya tidak pernah mengalami penipuan atau pemalsuan pembayaran saat melakukan pemesanan melalui *self-ordering kiosk* Mcdonald's *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Jika ada masalah pada *self-ordering kiosk*, pihak Mcdonald's bersedia untuk bertanggung jawab *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Langkah-langkah proses pembayaran pada *self-ordering kiosk* Mcdonald's cukup jelas untuk dimengerti dan jarang menimbulkan kesalahan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Self-ordering kiosk Mcdonald's menyediakan layanan pembayaran dari berbagai macam bank dan berbagai metode pembayaran

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Daya Tanggap *Self-Service Technology (SST)*

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Kategorisasi menu yang ada pada *self-ordering kiosk* Mcdonald's memudahkan saya dalam menentukan pilihan pemesanan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Layar sentuh *self-ordering kiosk* Mcdonald's bekerja dengan lancar *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Tampilan bahasa pada *self-ordering kiosk* Mcdonald's dapat dimengerti *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Proses transaksi pada *self-ordering kiosk* Mcdonald's tergolong cepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kepuasan Pelanggan

Petunjuk pengisian !

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Saya merasa telah melakukan hal yang benar ketika memilih menggunakan *self-ordering kiosk* Mcdonald's untuk melakukan pemesanan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Keputusan saya menggunakan *self-ordering kiosk* Mcdonald's sangat tepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya puas dengan keputusan saya dalam menggunakan *self-ordering kiosk* ketika berada di gerai Mcdonald's *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa bahwa pengalaman saya selama menggunakan *self-ordering kiosk* Mcdonald's ini menyenangkan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Lampiran 2 Kuesioner Asli

	Reliability	Reference
a.	My bank ATM slip always shows updated balance in my account	Jha et al. (2014)
b.	I always find the exact amount of money I requested	
c.	Helpline numbers are displayed inside the ATM partition and are easy to locate	
	Security	Reference
a.	Only one person is allowed to enter in ATM cabin	Jha et al. (2014)
b.	I feel safe and secure when I deposit cash to this bank ATM	
c.	I feel safe and secure when I withdraw cash from this bank ATM	
d.	I feel safe and secure when I enter my pin/password to this bank ATM	
e.	I am sure that my PIN will not be hacked	
f.	In case of two ATMs in same premises, there is a partition between them to maintain privacy	
	Convenience	Reference
a.	I can access many ATM points at a very close distance	Jha et al. (2014)
b.	My bank ATM is easily found at all public places like hospitals, malls, and stations	
c.	I feel that this bank ATM easy and comfortable to use	
d.	I can easily locate my bank ATM in my city	
e.	I can easily locate my bank ATM when I am out of station	
	Functionality	Reference
a.	I do not find fake currency notes from this bank ATM	Jha et al. (2014)
b.	If there is a problem, the bank is willing to discuss it with me	
c.	This bank ATM informs me, without errors, of my transactions	
d.	Any ATM card is always accepted by machine in very first attempt for transactional use	
	Responsiveness	Reference
a.	Menu options are well aligned with their corresponding menu keys	Jha et al. (2014)
b.	Touch screen of my bank ATM works smoothly	
c.	Screen language of my bank ATM is understandable	
d.	Transaction processing is very fast	

	Customer Satisfaction	Reference
a.	I think I did the right thing when I chose this bank ATM	Bhattacharjee (2001)
b.	My choice to use this bank ATM was right	
c.	I am satisfied with my decision to use this bank ATM	
d.	I feel that my experience with this bank ATM is enjoyable	



Lampiran 3 Respon Kuesioner

No.	Usia	Jenis Kelamin	Status Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Apakah anda pernah menggunakan <i>self-ordering kiosk</i> pada gerai Mcdonald's cabang Yogyakarta? (Jika Ya silahkan melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya, jika tidak anda dapat berhenti disini)
1.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/SMK	Ya
2.	21-30	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
3.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
4.	21-30	Perempuan	Lainnya	D3	Ya
5.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/SMK	Ya
6.	21-30	Perempuan	Karyawan	D3	Ya
7.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
8.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
9.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
10.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
11.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
12.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
13.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
14.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
15.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
16.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/SMK	Ya
17.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
18.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
19.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
20.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/SMK	Ya
21.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
22.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
23.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	S1	Ya
24.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya

25.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
26.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
27.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
28.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
29.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
30.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
31.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
32.	21-30	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
33.	15-20	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
34.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
35.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
36.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
37.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
38.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
39.	40-50	Laki-laki	Wirusaha	Lainnya	Ya
40.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	D3	Ya
41.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
42.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
43.	15-20	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
44.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
45.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
46.	15-20	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
47.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
48.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
49.	40-50	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
50.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
51.	31-40	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
52.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
53.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya

54.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Lainnya	S2	Ya
55.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Lainnya	S2	Ya
56.	21-30	Laki-laki	Lainnya	D3	Ya
57.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Lainnya	S2	Ya
58.	15-20	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
59.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
60.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	Lainnya	Ya
61.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
62.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
63.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
64.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
65.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
66.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	Lainnya	Ya
67.	31-40	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
68.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
69.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
70.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
71.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
72.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
73.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
74.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
75.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
76.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	D3	Ya
77.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
78.	15-20	Laki-laki	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
79.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
80.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
81.	40-50	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
82.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
83.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
84.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya

85.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
86.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
87.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
88.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
89.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
90.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
91.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
92.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
93.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	Lainnya	Ya
94.	31-40	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
95.	21-30	Laki-laki	Wirausaha	D3	Ya
96.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
97.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	Lainnya	Ya
98.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
99.	31-40	Perempuan	Wirausaha	Lainnya	Ya
100.	31-40	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
101.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	D3	Ya
102.	31-40	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
103.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
104.	31-40	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
105.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Wirausaha	S1	Ya
106.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
107.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
108.	21-30	Laki-laki	Mahasiswa	Lainnya	Ya
109.	31-40	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
110.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
111.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
112.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
113.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
114.	40-50	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
115.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
116.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Wirausaha	Lainnya	Ya

117.	40-50	Perempuan	Wirausaha	Lainnya	Ya
118.	15-20	Perempuan	Siswa	SMA/ SMK	Ya
119.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
120.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
121.	31-40	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
122.	21-30	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
123.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
124.	40-50	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
125.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
126.	40-50	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
127.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
128.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
129.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
130.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	D3	Ya
131.	31-40	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
132.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
133.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
134.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
135.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
136.	21-30	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
137.	31-40	Laki-laki	Lainnya	S1	Ya
138.	31-40	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
139.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
140.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
141.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
142.	21-30	Perempuan	Mahasiswa	Lainnya	Ya
143.	40-50	Perempuan	Lainnya	S1	Ya
144.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya
145.	Diatas 50 tahun	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
146.	31-40	Perempuan	Wirausaha	Lainnya	Ya
147.	21-30	Laki-laki	Wirausaha	Lainnya	Ya
148.	40-50	Laki-laki	Wirausaha	Lainnya	Ya
149.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Karyawan	S1	Ya
150.	15-20	Perempuan	Mahasiswa	SMA/ SMK	Ya

151.	31-40	Perempuan	Karyawan	S1	Ya
152.	Diatas 50 tahun	Laki-laki	Lainnya	S2	Ya
153.	40-50	Perempuan	Karyawan	S1	Ya

No.	X1.1	X1.2	X1.3	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1	5	5	3	13	1	1	5	3	3	4	17
2	4	5	2	11	2	4	4	5	4	4	23
3	5	5	5	15	4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	4	12	4	3	4	3	3	3	20
5	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
7	4	5	4	13	4	5	4	4	4	5	26
8	5	5	5	15	5	4	4	3	4	5	25
9	5	5	5	15	1	3	3	3	3	5	18
1	5	5	4	14	3	5	5	4	4	5	26
1	4	4	4	12	3	4	4	4	4	3	22
1	4	4	5	13	4	4	5	2	4	4	23
1	4	5	4	13	5	5	5	5	5	5	30
1	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	30
1	4	4	4	12	1	4	4	3	3	4	19
1	4	4	3	11	4	5	5	4	4	4	26
1	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29
1	4	4	4	12	4	3	3	3	3	3	19
1	5	5	3	13	5	4	5	3	4	2	23
2	4	4	4	12	2	4	4	4	3	4	21
2	5	5	4	14	2	4	4	4	2	2	18
2	4	4	5	13	5	5	4	4	5	4	27
2	5	5	3	13	2	4	4	4	4	4	22
2	4	4	4	12	3	4	4	3	3	3	20
2	5	5	4	14	4	4	5	3	3	3	22
2	5	5	4	14	3	5	5	5	4	2	24
2	5	5	3	13	2	5	4	3	4	2	20
2	4	5	3	12	3	4	4	3	3	4	21
2	5	5	5	15	4	5	2	2	3	5	21
3	5	5	4	14	2	3	3	3	3	2	16
3	5	5	4	14	2	5	5	3	2	5	22
3	5	5	5	15	3	4	4	3	3	4	21
3	5	5	5	15	3	5	4	4	4	4	24
3	5	5	2	12	3	5	5	5	5	4	27

3	5	5	4	14	4	5	5	5	5	3	27
3	5	5	1	11	2	5	5	5	5	4	26
3	4	4	2	10	2	4	4	4	4	3	21
3	5	5	4	14	4	5	5	4	5	5	28
3	4	4	2	10	3	4	4	4	4	3	22
4	5	5	3	13	1	5	5	5	5	4	25
4	5	5	2	12	3	5	5	5	5	5	28
4	5	4	4	13	2	4	4	4	5	3	22
4	4	4	2	10	1	4	4	4	4	3	20
4	5	5	4	14	4	5	5	4	5	5	28
4	5	5	5	15	3	5	5	5	5	4	27
4	4	5	4	13	3	5	5	4	5	5	27
4	5	5	4	14	5	5	4	5	5	5	29
4	5	5	3	13	3	5	5	5	4	3	25
4	4	4	3	11	2	4	4	4	4	4	22
5	5	5	3	13	3	5	5	4	4	4	25
5	4	4	2	10	1	4	4	1	1	2	13
5	4	4	2	10	1	4	4	3	3	4	19
5	4	4	3	11	2	4	4	4	4	4	22
5	5	5	3	13	2	5	5	5	5	4	26
5	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
5	5	5	4	14	3	5	5	5	4	5	27
5	4	4	2	10	1	4	4	2	2	2	15
5	5	4	3	12	2	4	4	4	5	4	23
5	5	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27
6	4	4	3	11	1	4	4	4	4	3	20
6	4	4	2	10	2	4	4	4	4	3	21
6	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
6	4	4	2	10	2	4	4	5	4	3	22
6	4	4	3	11	3	4	4	3	4	3	21
6	5	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27
6	5	5	3	13	3	5	5	5	5	5	28
6	5	5	4	14	3	5	5	5	5	4	27
6	5	5	3	13	3	5	5	4	4	4	25
6	5	5	3	13	3	5	5	5	4	4	26
7	5	5	2	12	3	5	5	5	5	5	28
7	4	5	4	13	5	5	5	5	5	4	29
7	4	4	3	11	2	4	4	4	4	5	23
7	4	4	2	10	1	4	4	1	1	2	13
7	4	4	3	11	3	4	4	4	4	5	24
7	5	5	2	12	3	5	5	5	5	5	28
7	5	5	4	14	1	5	5	5	5	5	26

7	4	4	2	10	2	4	4	4	4	3	21
7	4	4	2	10	1	4	4	2	1	2	14
7	5	5	4	14	3	5	5	4	5	5	27
8	5	5	4	14	4	5	5	5	5	5	29
8	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	4	14	3	5	5	5	4	5	27
8	5	4	2	11	1	4	4	3	3	3	18
8	4	4	3	11	1	4	4	4	4	3	20
8	5	5	3	13	3	5	5	5	5	5	28
8	4	4	3	11	1	4	4	1	1	2	13
8	4	4	3	11	2	4	4	4	5	5	24
8	4	4	2	10	1	4	4	3	4	3	19
8	4	4	2	10	2	4	4	4	4	3	21
9	4	5	3	12	3	5	5	5	4	4	26
9	4	4	2	10	2	4	4	5	4	3	22
9	5	5	4	14	4	5	5	4	5	5	28
9	4	4	3	11	2	4	4	4	4	4	22
9	4	4	2	10	2	4	4	4	5	3	22
9	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
9	4	4	3	11	2	4	4	5	4	4	23
9	4	4	2	10	2	4	4	4	3	5	22
9	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
9	5	5	3	13	3	5	5	4	4	3	24
1	4	4	2	10	1	4	4	4	4	3	20
1	4	4	2	10	2	4	4	5	4	3	22
1	4	4	1	9	1	4	4	2	1	2	14
1	4	4	2	10	1	4	4	1	1	2	13
1	5	4	3	12	2	4	4	4	4	4	22
1	5	5	2	12	3	5	5	5	5	5	28
1	5	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27
1	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
1	5	5	3	13	3	5	5	5	4	4	26
1	4	4	3	11	2	4	4	4	4	3	21
1	4	5	5	14	5	5	5	5	5	4	29
1	4	4	2	10	1	4	4	4	3	3	19
1	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	30
1	4	4	2	10	1	4	4	4	5	3	21
1	4	4	2	10	2	4	4	4	5	3	22
1	5	5	4	14	3	5	5	4	4	4	25
1	4	4	4	12	2	4	4	4	4	3	21
1	5	5	4	14	3	5	5	4	4	4	25
1	4	4	1	9	1	4	4	2	1	2	14

1	4	4	3	11	2	4	4	4	4	4	22
1	4	4	3	11	2	4	4	4	4	3	21
1	4	4	2	10	1	4	4	3	3	4	19
1	4	4	2	10	1	4	4	4	4	3	20
1	5	5	3	13	3	5	5	5	4	4	26
1	5	5	3	13	3	5	5	5	5	5	28
1	4	4	3	11	2	4	4	4	5	4	23
1	5	5	4	14	3	5	5	5	4	5	27
1	4	4	1	9	1	4	4	1	1	1	12
1	5	5	4	14	3	5	5	4	5	4	26
1	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
1	4	4	3	11	1	4	4	4	4	3	20
1	5	4	4	13	4	5	5	5	5	5	29
1	5	4	3	12	2	5	5	5	5	4	26
1	5	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27
1	5	4	5	14	5	4	5	5	5	5	29
1	4	5	2	11	2	4	4	3	4	5	22
1	5	4	2	11	2	4	4	4	4	3	21
1	4	4	2	10	2	4	4	5	4	3	22
1	4	4	2	10	1	4	4	4	3	3	19
1	5	4	5	14	5	5	5	5	5	4	29
1	4	4	2	10	1	4	4	3	4	3	19
1	5	5	4	14	4	5	5	4	5	3	26
1	4	4	2	10	1	4	4	3	4	3	19
1	4	4	2	10	1	4	4	2	2	1	14
1	5	5	3	13	3	5	5	4	4	3	24
1	4	5	3	12	2	4	4	4	5	5	24
1	5	5	3	13	3	5	5	4	4	4	25
1	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
1	4	4	2	10	1	4	4	2	1	2	14
1	4	4	1	9	1	4	4	1	1	1	12
1	4	4	2	10	1	4	4	4	3	3	19
1	5	5	4	14	3	5	5	5	5	5	28
1	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	29
1	4	4	2	10	1	4	4	3	3	4	19

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4
1.	5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	20
2.	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17
3.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

4.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5.	5	4	5	1	4	19	5	4	4	4	17
6.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
7.	4	5	5	2	4	20	4	5	4	4	17
8.	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	18
9.	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	5	25	5	4	5	3	17
11	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	16
12	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	17
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	19
15	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
16	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
18	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	20
19	5	5	4	3	3	20	5	5	4	4	18
20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19
22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	17
23	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	15
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
25	3	4	5	3	4	19	5	4	4	5	18
26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
27	5	5	4	3	3	20	5	5	5	5	20
28	4	3	4	3	5	19	5	4	3	5	17
29	2	5	4	2	4	17	5	5	5	3	18
30	2	2	3	2	2	11	5	2	4	4	15
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
32	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	16
33	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
34	3	5	5	5	3	21	5	3	5	3	16
35	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
36	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
37	3	5	4	4	2	18	4	2	5	2	13
38	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	17
39	2	4	4	4	3	17	4	1	4	2	11
40	4	4	5	5	3	21	5	1	5	3	14
41	4	5	5	5	4	23	5	3	5	3	16
42	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
43	3	4	4	4	2	17	4	1	4	2	11
44	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	18
45	3	5	5	5	3	21	5	4	5	4	18

46	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19
47	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
48	3	4	5	5	3	20	4	3	4	3	14
49	3	5	4	4	2	18	4	4	4	3	15
50	4	4	5	5	3	21	4	3	4	3	14
51	1	2	4	4	2	13	1	1	2	2	6
52	2	3	4	4	3	16	1	1	1	2	5
53	3	4	4	4	3	18	4	2	4	3	13
54	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
55	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18
56	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	18
57	1	1	4	4	2	12	1	1	1	2	5
58	4	5	4	4	3	20	4	1	5	3	13
59	4	4	5	5	3	21	5	1	5	3	14
60	3	5	4	4	3	19	4	2	4	3	13
61	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
62	3	5	5	5	4	22	5	4	5	4	18
63	5	4	4	4	2	19	4	2	4	2	12
64	2	5	4	4	2	17	4	2	4	2	12
65	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
66	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18
67	5	5	5	5	4	24	5	3	5	3	16
68	4	4	5	5	3	21	4	3	4	3	14
69	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
70	3	5	5	5	3	21	5	4	5	4	18
71	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19
72	3	4	4	4	3	18	4	2	5	3	14
73	2	1	4	4	2	13	1	1	3	2	7
74	3	5	4	4	3	19	4	2	4	3	13
75	4	4	5	5	3	21	5	3	5	4	17
76	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
77	2	4	4	4	2	16	5	2	4	2	13
78	2	1	4	4	1	12	3	1	1	1	6
79	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19
80	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
81	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	17
82	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18
83	2	3	4	4	2	15	3	1	3	2	9
84	4	5	4	4	3	20	4	2	4	3	13
85	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
86	1	2	4	5	1	13	1	1	1	2	5
87	3	4	4	4	2	17	4	2	4	3	13

88	2	3	4	4	2	15	2	1	3	2	8
89	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
90	4	5	5	5	3	22	5	3	5	3	16
91	2	4	4	4	2	16	5	2	4	2	13
92	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
93	5	5	4	4	3	21	4	3	4	3	14
94	5	4	4	4	2	19	4	2	5	2	13
95	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18
96	3	5	4	4	3	19	4	3	4	3	14
97	3	4	4	4	2	17	4	1	4	2	11
98	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
99	4	4	5	5	2	20	4	3	4	3	14
100	2	4	4	4	2	16	4	2	4	2	12
101	5	4	4	4	2	19	4	2	4	2	12
102	2	2	4	4	1	13	3	1	2	1	7
103	1	2	4	4	2	13	1	1	3	2	7
104	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	14
105	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
106	3	5	5	5	3	21	5	3	5	3	16
107	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18
108	3	4	5	5	2	19	4	3	4	3	14
109	3	4	4	4	3	18	4	2	4	3	13
110	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	19
111	3	3	4	4	2	16	2	1	1	2	6
112	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
113	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
114	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
115	4	4	5	5	3	21	4	3	5	3	15
116	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
117	4	4	5	5	3	21	4	3	4	3	14
118	2	2	4	4	1	13	1	3	2	1	7
119	3	4	4	4	3	18	4	2	4	3	13
120	2	5	4	4	2	17	5	2	4	2	13
121	2	3	4	4	2	15	1	1	2	1	5
122	2	5	4	4	2	17	5	2	4	2	13
123	4	4	5	5	3	21	4	4	4	3	15
124	4	5	5	5	4	23	5	3	5	3	16
125	5	5	4	4	3	21	4	2	4	3	13
126	5	5	5	5	4	24	5	3	4	4	16
127	2	1	4	4	2	13	1	1	3	2	7
128	3	5	5	5	4	22	5	4	5	4	18
129	3	5	5	5	4	22	5	4	5	4	18

13	2	4	4	4	2	16	4	1	4	2	11
13	3	5	5	5	4	22	5	4	4	4	17
13	3	5	5	5	3	21	5	5	5	3	18
13	4	5	5	5	3	22	5	4	5	3	17
13	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19
13	2	4	4	4	2	16	4	1	5	2	12
13	4	4	4	4	2	18	5	2	4	2	13
13	3	4	4	4	2	17	4	2	4	2	12
13	2	3	4	4	3	16	3	1	3	2	9
13	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19
14	2	3	4	4	2	15	3	1	3	2	9
14	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
14	2	4	4	4	2	16	4	2	5	2	13
14	1	2	4	4	2	13	3	3	2	2	10
14	4	4	5	5	3	21	4	3	4	3	14
14	3	4	4	4	3	18	4	2	5	3	14
14	4	4	5	5	3	21	4	3	4	3	14
14	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
14	1	1	4	4	2	12	1	3	1	2	7
14	2	2	4	4	1	13	3	1	3	1	8
15	2	4	4	4	3	17	4	1	4	2	11
15	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
15	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
15	2	3	4	4	2	15	1	1	2	2	6

No.	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total X5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total Y
1.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
2.	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
3.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5.	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
6.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
7.	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
8.	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17
9.	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
10.	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
11.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12.	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
13.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14.	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18

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

57.	3	1	4	3	11	4	5	4	4	17
58.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59.	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
60.	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
61.	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14
62.	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17
63.	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
64.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
65.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
66.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67.	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
68.	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
69.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
70.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71.	5	3	5	4	17	5	5	5	5	20
72.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
73.	3	1	4	3	11	4	3	3	4	14
74.	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
75.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
76.	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
77.	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
78.	4	2	4	3	13	4	5	3	4	16
79.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
80.	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
81.	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
82.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
83.	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15
84.	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14
85.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
86.	4	2	4	3	13	4	3	3	4	14
87.	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15
88.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
89.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
90.	5	4	5	5	19	5	3	5	5	18
91.	3	3	4	5	15	4	3	3	4	14
92.	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
93.	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
94.	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
95.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
96.	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
97.	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14
98.	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17

99.	4	4	5	5	18	5	4	3	5	17
100.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
101.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
102.	3	1	4	3	11	4	3	3	4	14
103.	3	2	4	3	12	4	4	3	4	15
104.	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
105.	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
106.	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
107.	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20
108.	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
109.	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
110.	3	5	5	4	17	5	5	3	5	18
111.	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15
112.	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
113.	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
114.	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15
115.	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19
116.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
117.	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
118.	3	2	4	3	12	4	3	3	4	14
119.	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
120.	3	3	4	3	13	4	5	3	4	16
121.	3	3	5	3	14	4	3	3	4	14
122.	3	5	4	5	17	4	3	4	4	15
123.	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
124.	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
125.	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
126.	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
127.	3	1	4	3	11	4	3	3	4	14
128.	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20
129.	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20
130.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
131.	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
132.	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
133.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
134.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
135.	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15
136.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
137.	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14
138.	3	3	4	5	15	5	3	3	4	15
139.	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
140.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14

141.	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
142.	3	3	4	3	13	4	5	3	4	16
143.	3	1	4	3	11	4	3	4	4	15
144.	5	4	5	4	18	5	4	3	5	17
145.	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
146.	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
147.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
148.	3	2	4	3	12	4	3	4	4	15
149.	4	2	4	3	13	4	3	3	4	14
150.	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
151.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
152.	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
153.	3	3	5	3	14	4	3	3	4	14



Lampiran 4 Demografi Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20	23	15.0	15.0	15.0
	21-30	75	49.0	49.0	64.1
	31-40	13	8.5	8.5	72.5
	41-50	26	17.0	17.0	89.5
	Diatas 50	16	10.5	10.5	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	28.8	28.8	28.8
	Perempuan	109	71.2	71.2	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siswa	6	3.9	3.9	3.9
	Mahasiswa	58	37.9	37.9	41.8
	Karyawan	57	37.3	37.3	79.1
	Wirausaha	9	5.9	5.9	85.0
	Lainnya	23	15.0	15.0	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	33	21.6	21.6	21.6
	D3	8	5.2	5.2	26.8
	S1	75	49.0	49.0	75.8
	S2	4	2.6	2.6	78.4
	Lainnya	33	21.6	21.6	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

- Variabel Reliabilitas (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.926**	.501**	.902**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153
X1.2	Pearson Correlation	.926**	1	.530**	.915**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153
X1.3	Pearson Correlation	.501**	.530**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.902**	.915**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153

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

- Variabel Keamanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.476**	.442**	.434**	.513**	.500**	.716**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
X2.2	Pearson Correlation	.476**	1	.805**	.638**	.610**	.565**	.809**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
X2.3	Pearson Correlation	.442**	.805**	1	.650**	.605**	.542**	.795**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
X2.4	Pearson Correlation	.434**	.638**	.650**	1	.846**	.619**	.862**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
X2.5	Pearson Correlation	.513**	.610**	.605**	.846**	1	.662**	.881**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
X2.6	Pearson Correlation	.500**	.565**	.542**	.619**	.662**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.716**	.809**	.795**	.862**	.881**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153	153	153	153

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

- Variabel Kenyamanan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.659**	.639**	.515**	.755**	.861**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153
X3.2	Pearson Correlation	.659**	1	.717**	.603**	.601**	.853**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153
X3.3	Pearson Correlation	.639**	.717**	1	.827**	.594**	.883**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153
X3.4	Pearson Correlation	.515**	.603**	.827**	1	.457**	.793**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153	153
X3.5	Pearson Correlation	.755**	.601**	.594**	.457**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.861**	.853**	.883**	.793**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153	153	153

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

- Variabel Fungsionalitas (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.614**	.827**	.607**	.860**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X4.2	Pearson Correlation	.614**	1	.580**	.868**	.896**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X4.3	Pearson Correlation	.827**	.580**	1	.589**	.841**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X4.4	Pearson Correlation	.607**	.868**	.589**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.860**	.896**	.841**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153	153

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

- Variabel Daya Tanggap (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.647**	.663**	.642**	.860**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X5.2	Pearson Correlation	.647**	1	.627**	.690**	.881**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X5.3	Pearson Correlation	.663**	.627**	1	.643**	.827**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
X5.4	Pearson Correlation	.642**	.690**	.643**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.860**	.881**	.827**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153	153

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

- Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.613**	.601**	.823**	.844**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
Y1.2	Pearson Correlation	.613**	1	.662**	.683**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
Y1.3	Pearson Correlation	.601**	.662**	1	.700**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	153	153	153	153	153
Y1.4	Pearson Correlation	.823**	.683**	.700**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	153	153	153	153	153
Total	Pearson Correlation	.844**	.868**	.868**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	153	153	153	153	153

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

Uji Reliabilitas

- Variabel Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

- Variabel Keamanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	6

- Variabel Kenyamanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

- Variabel Fungsionalitas (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	4

- Variabel Daya Tanggap (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	4

- Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	4

Lampiran 6 Hasil Olah Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Statistik Deskriptif Variabel Reliabilitas (X1)

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X1.1	153	4	5	4.52	.041	.501
X1.2	153	4	5	4.52	.041	.501
X1.3	153	1	5	3.18	.085	1.054
Total	153	9	15	12.22	.138	1.706
Valid N (listwise)	153					

b. Statistik Deskriptif Variabel Keamanan (X2)

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X2.1	153	1	5	2.60	.098	1.210
X2.2	153	1	5	4.43	.050	.615
X2.3	153	2	5	4.44	.046	.572
X2.4	153	1	5	3.99	.084	1.042
X2.5	153	1	5	4.00	.089	1.100
X2.6	153	1	5	3.80	.085	1.045
Total	153	12	30	23.27	.360	4.449
Valid N (listwise)	153					

c. Statistik Deskriptif Variabel Kenyamanan (X3)

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X3.1	153	1	5	3.59	.096	1.189
X3.2	153	1	5	4.16	.081	1.003
X3.3	153	3	5	4.47	.043	.526

X3.4	153	1	5	4.35	.060	.737
X3.5	153	1	5	3.18	.085	1.046
Total	153	11	25	19.75	.286	3.540
Valid N (listwise)	153					

d. Statistik Deskriptif Variabel Fungsionalitas (X4)

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X4.1	153	1	5	4.18	.088	1.091
X4.2	153	1	5	3.07	.108	1.341
X4.3	153	1	5	4.20	.080	.994
X4.4	153	1	5	3.25	.089	1.096
Total	153	5	20	14.69	.316	3.914
Valid N (listwise)	153					

e. Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap (X5)

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X5.1	153	2	5	4.10	.067	.828
X5.2	153	1	5	3.92	.083	1.026
X5.3	153	4	5	4.50	.041	.502
X5.4	153	3	5	4.09	.064	.789
Total	153	11	20	16.61	.214	2.649
Valid N (listwise)	153					

f. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Y1.1	153	3	5	4.48	.043	.527
Y1.2	153	3	5	4.12	.064	.797
Y1.3	153	3	5	4.10	.064	.793

Y1.4	153	3	5	4.51	.042	.514
Total	153	12	20	17.21	.181	2.235
Valid N (listwise)	153					

2. Uji Hipotesis

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1, X2, X3, X4, X5 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.755	.741	4.46969

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	603.320	5	120.664	55.864	.000 ^b
	Residual	317.517	147	2.160		
	Total	920.837	152			

a. Dependent Variable: Y

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.852	1.806		12.218	.000
	X1	.256	.058	.252	4.455	.000
	X2	.167	.046	.329	3.649	.000
	X3	.227	.048	.424	4.731	.000
	X4	.308	.056	.500	5.533	.000
	X5	.394	.083	.469	4.737	.000

a. Dependent Variable: Y