

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan:

1. Secara simultan kualitas jasa keseluruhan (KJK) bengkel Grand Racing dan kepuasan yang dirasakan keseluruhan (KK) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat membeli kembali, dengan nilai F hitung (59,116) lebih besar dari F tabel (3,12) dan nilai signifikannya (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dan secara parsial kualitas jasa keseluruhan (KJK) bengkel Grand Racing dan kepuasan yang dirasakan keseluruhan (KK) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat membeli kembali, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung (KJK = 2,280 & KK = 5,800) lebih besar dari t tabel (1,99) dengan tingkat signifikannya masing-masing (KJK = 0,025 & KK = 0,000) lebih kecil dari 0,05.
2. Dari *Importance and Performance Matrix* diketahui terdapat tiga atribut yang perlu ditingkatkan bengkel Grand Racing. Diantaranya adalah satu atribut yang merupakan prioritas utama, yaitu pelayanan pengiriman mobil derek dengan segera/cepat saat mobil pelanggan mogok (V<sub>14</sub>), dengan rata-rata kinerja 3,563 dan tingkat

kepentingan 4,488. Serta dua atribut yang merupakan prioritas rendah, yaitu tentang janji bengkel Grand Racing dalam menyelesaikan jasanya harus lebih ditepati ( $V_{11}$ ), dengan rata-rata kinerja 3,538 dan tingkat kepentingan 4,113, dan bengkel Grand Racing harus lebih memberikan perhatian individual kepada pelanggannya ( $V_{24}$ ), dengan rata-rata kinerja 3,250 dan tingkat kepentingan 4,125.

## 6.2. Saran

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak keterbatasan yang dimiliki, antara lain adalah hanya tiga variabel yang disoroti yaitu kualitas, kepuasan dan minat membeli kembali, serta hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara umum, hanya sebatas untuk bengkel Grand Racing. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menggali lebih variabel-variabel lain selain kualitas dan kepuasan yang mungkin mempengaruhi minat membeli kembali, digunakan dimensi selain SERVQUAL yang lebih lengkap untuk menentukan atribut jasa, dan menggunakan metode lain selain *Importance and Performance Matrix* dalam mengidentifikasi atribut-atribut kinerja jasa untuk ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, S.L., 1997, Statistik Bisnis, Buku 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Boedijoewono, N., 2001, Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis, Jilid 1, ed. 4, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Boedijoewono, N., 2001, Pengantar Statistika Ekonomi dan Perusahaan, Jilid 2, ed. Revisi, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Budi, T.P., 2006, SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik, Andi, Yogyakarta.
- Cronin, J.J., dan Taylor, S.A., 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), pp. 55-68.
- Dewa, P.K., 1998, Analisis Perancangan Kerja 1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Dossugi, S., dan Widyasih, P.A., 2004, Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan (Studi Kasus PT Dwidaya Tour And Travel, *Journal Manajemen Atma*, Vol. 1, No. 1, pp. 14-34, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., Miniard, P.W., 1994, Perilaku Konsumen (terjemahan Budiyanto, F.X.), ed. 6, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hadi, S., 1991, Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai dengan Basica, ed. 1, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hardoyo, A.E., 2006, Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap *Positive Word of Mouth*, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

- Istijanto, 2005, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kinnear, T.C., dan Taylor J.R., 1988, *Riset Pemasaran* (terjemahan Lamarto, Y.), ed. 3, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 1995, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, ed. 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Nugroho, B.A., 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, ed. 1, Andi, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 1997, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rani, P., 2005, *Analisis Kualitas Jasa di Instalasi Rawat Jalan dengan Model SERVQUAL (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)*, Skripsi, Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rullijanto, D.P., 2000, *Analisis Minat Beli Konsumen Terhadap Produk Sepeda Motor Sport Merek Yamaha*, Tesis, Program Pasca Sarjana Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2001, *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S., 2006, *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Kepuasan Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Simamora, B., 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Metode Riset: Aplikasi dalam Pemasaran*, Fakultas Universitas Indonesia, Jakarta.

Taylor, S.A., dan Baker, T.L., 1994, An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers Purchase Intentions, *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 2, pp. 163-178, New York University.

Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, H., 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Veny, 2004, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BNI Cabang UGM*, Skripsi, Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Walpole, R.E., 1982, *Pengantar Statistika* (terjemahan, Sumantri, B.), ed. 3, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wonnacott, R.J., dan Wonnacott, T.H., 1985, *Pengantar Statistika* (terjemahan Sumantri, B.), ed. 4, Erlangga, Jakarta.



*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN**



*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN 1**

**Surat Keterangan Penelitian**



## SURAT KETERANGAN

Bertindak atas nama manajemen bengkel Grand Racing,  
menerangkan bahwa :

Nama : Blasius Fiki Effendy  
NIM : 02 06 03304  
Fakultas : Teknologi Industri  
Program Studi Teknik Industri  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir di bengkel  
Grand Racing selama 5 (lima) bulan, dari Februari sampai  
Juni 2007.


Dan telah menyerahkan 1 (satu) buku Laporan Tugas Akhir  
dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPJASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN MINAT MEMBELI KEMBALI  
(Studi Kasus Di Bengkel Grand Racing)**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat  
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juni 2007  
**GRAND RACING**  
Jl. Laksda Adisucipto No. 18 Jogjakarta  
Telp. (0274) 550028, 519643

Y. Joko Prasetyo  
(Manajer Grand Racing)

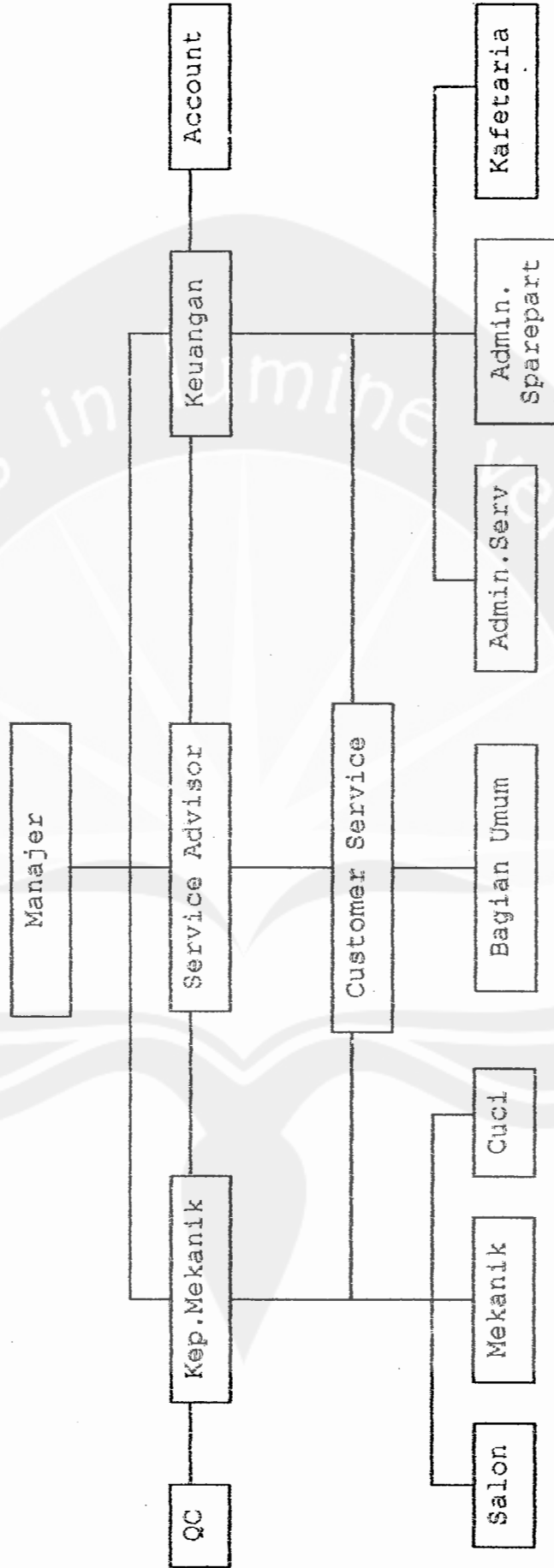


serviens in lumine veritatis

**LAMPIRAN 2**

**Struktur Organisasi Bengkel Grand Racing**

Struktur Organisasi Bengkel Grand Racing





**LAMPIRAN 3**

Kuesioner

## KUESIONER

Kepada Yth.

No. Kuesioner:...

Pelanggan Bengkel Grand Racing

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan penelitian Tugas Akhir pendidikan Sarjana Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini nantinya digunakan untuk keperluan penelitian yang mendukung pengolahan data-data dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan bengkel Grand Racing.

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diisi berdasarkan pendapat pribadi Anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Di sini juga tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah, melainkan hanya penggalan persepsi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri setelah menggunakan jasa bengkel Grand Racing.

Semoga partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dapat berguna dan memberi masukan yang berarti dalam penelitian ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Blasius Fiki Effendy



## BAGIAN B

Untuk bagian B berilah tanda (√) untuk jawaban yang Anda pilih.

### I. UKURAN PERSEPSI TERHADAP KINERJA JASA (PERFORMANCE)

Pernyataan-pernyataan berikut berkenaan dengan persepsi Anda terhadap kinerja jasa bengkel Grand Racing.

Skala Penilaian :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Bengkel Grand Racing mempunyai peralatan servis yang lengkap dan modern.					
2.	Bengkel Grand Racing menyediakan sparepart yang lengkap dan asli.					
3.	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan bengkel Grand Racing telah memadai dan lengkap (saat ini tersedia kafetaria, ruang tunggu AC/non-AC, meja bilyar, toilet, mushola).					
4.	Karyawan bengkel Grand Racing berpakaian dan berpenampilan rapi.					
5.	Bengkel Grand Racing menjaga kebersihan fasilitas dan ruangan sekitar (misal: area kerja, toilet, ruang tunggu, dll).					
6.	Area service & parkir bengkel Grand Racing cukup luas.					
7.	Bengkel Grand Racing menyediakan informasi tentang jasanya secara fisik (saat ini tersedia papan nama, baliho, dan spanduk).					
8.	Bengkel Grand Racing menangani catatan/dokumen penting dan urusan administrasi secara cermat dan akurat.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
9.	Bengkel Grand Racing menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan (seperti yang diiklankan/dipromosikan).					
10.	Bengkel Grand Racing memberikan tarif sesuai dengan yang dijanjikan/tertera dalam daftar harga yang diberikan.					
11.	Sewaktu bengkel Grand Racing berjanji untuk menyelesaikan jasanya pada waktu yang disepakati, mereka menepatinya.					
12.	Bengkel Grand Racing memberikan informasi tentang jasanya dengan benar, jelas, dan terperinci.					
13.	Sewaktu anda mendapat masalah, bengkel Grand Racing bersikap simpatik dan memberikan solusinya (misal: jika ditemukan kerusakan lain, karyawan memberitahu Anda dan memberikan solusinya).					
14.	Saat mobil Anda mogok, bengkel Grand Racing mengirimkan mobil derek dengan segera/cepat.					
15.	Karyawan bengkel Grand Racing mempunyai pengetahuan dan ketrampilan sesuai bidang tugasnya (saat ini karyawan berijazah SMA/STM/SMK sampai Sarjana).					
16.	Karyawan Bengkel Grand Racing bersikap sopan dan ramah kepada Anda (misal: resepsionis, operator telp, karyawan kantin, dll).					
17.	Bengkel Grand Racing memberikan dukungan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik (misal: pemberian seragam, komputer, perkakas, dll).					
18.	Bengkel Grand Racing menyediakan satpam dan alat pemadam kebakaran.					
19.	Bengkel Grand Racing memberikan garansi setelah jasa diberikan.					
20.	Lokasi bengkel Grand Racing mudah dijangkau.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
21.	Saluran komunikasi bengkel Grand Racing mudah dihubungi (misal: telepon, fax).					
22.	Waktu antrian di bengkel Grand Racing tidak terlalu lama.					
23.	Karyawan Bengkel Grand Racing mampu berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dipahami.					
24.	Bengkel Grand Racing memberikan perhatian individual kepada Anda (misal: mengenal nama Anda, mengingat masalah mobil Anda sebelumnya, dll).					
25.	Bengkel Grand Racing mendengarkan dan menanggapi saran serta keluhan Anda.					
26.	Bengkel Grand Racing mempunyai jam kerja yang mudah diakses (Senin-Minggu, 08.30-16.30).					

## II. UKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (IMPORTANCE)

Pernyataan-pernyataan berikut berhubungan dengan penilaian Anda terhadap tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam keputusan Anda untuk menggunakan jasa bengkel mobil.

Skala penilaian :

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Cukup Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Peralatan servis yang lengkap dan modern.					
2.	Tersedia sparepart yang lengkap dan asli.					
3.	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang memadai dan lengkap (misal: kafetaria, ruang tunggu AC/non-AC, toilet, mushola, dll).					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
4.	Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi.					
5.	Kebersihan fasilitas dan ruangan sekitar (misal: area kerja, toilet, ruang tunggu, dll).					
6.	Memiliki area service & parkir yang cukup luas.					
7.	Ketersediaan informasi untuk jasanya secara fisik (misal: papan nama, baliho, spanduk, dll).					
8.	Penanganan catatan/dokumen penting dan urusan administrasi secara cermat dan akurat.					
9.	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan/diiklankan/dipromosikan.					
10.	Memberikan tarif sesuai dengan yang dijanjikan/tertera dalam daftar harga yang diberikan.					
11.	Jika menjanjikan akan menyelesaikan jasanya pada waktu yang disepakati, maka harus ditepati.					
12.	Memberikan informasi tentang jasanya dengan benar, jelas, dan terperinci.					
13.	Bila timbul masalah, bersikap simpatik dan memberikan solusinya (misal: jika ditemukan kerusakan lain, karyawan memberitahu pelanggan dan memberikan solusinya).					
14.	Saat mobil mogok, dengan segera/cepat mengirimkan mobil derek.					
15.	Karyawan mempunyai pengetahuan dan ketrampilan sesuai bidang tugasnya masing-masing.					
16.	Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada semua pelanggan.					
17.	Dukungan memadai dari bengkel kepada karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik (misal: pemberian seragam, komputer, perkakas, dll).					
18.	Tersedianya satpam dan alat pemadam kebakaran.					
19.	Memberikan garansi setelah jasa diberikan.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
20.	Lokasi bengkel yang mudah dijangkau.					
21.	Saluran komunikasi bengkel yang mudah dihubungi (misal: telepon, fax).					
22.	Waktu antrian di bengkel tidak terlalu lama.					
23.	Karyawan mampu berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dipahami.					
24.	Perhatian individual kepada semua pelanggan (misal: mengenal pelanggan-pelanggannya, mengingat masalah mobil pelanggan sebelumnya, dll).					
25.	Mendengarkan dan menanggapi saran serta keluhan pelanggan.					
26.	Mempunyai jam kerja yang mudah diakses semua pelanggan.					

### III. KUALITAS JASA KESELURUHAN

Pernyataan berikut berkaitan dengan penilaian Anda terhadap kualitas jasa bengkel Grand Racing secara keseluruhan.

Skala penilaian :

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Cukup Baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Secara umum, bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh bengkel Grand Racing.					

#### IV. KEPUASAN yang DIRASAKAN KESELURUHAN

Pernyataan berikut berkaitan dengan perasaan Anda terhadap jasa bengkel Grand Racing yang Anda terima secara keseluruhan.

Skala penilaian :

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Secara umum, perasaan Anda atas jasa yang diberikan bengkel Grand Racing.					

#### V. MINAT MEMBELI KEMBALI

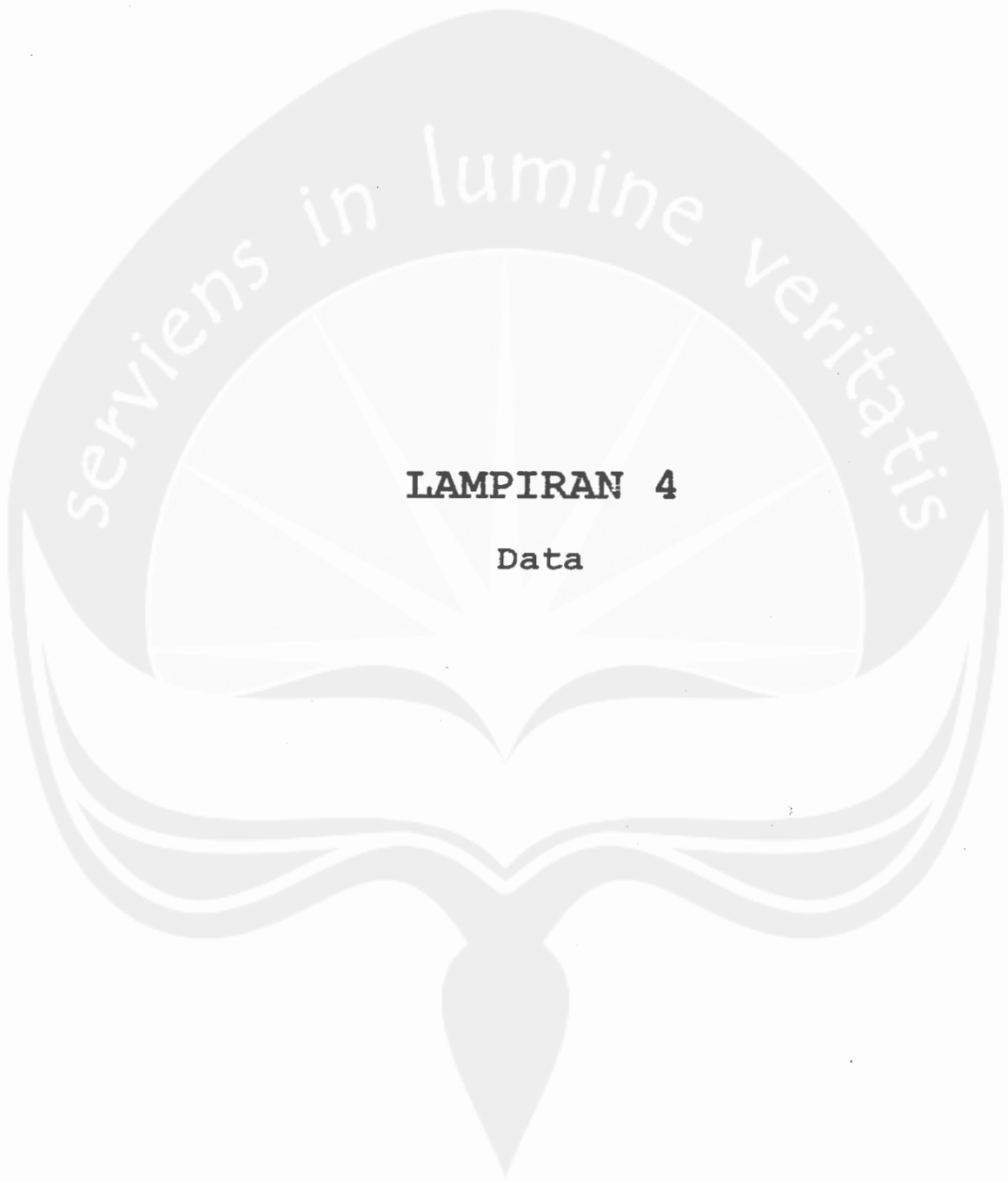
Pernyataan-pernyataan berikut berhubungan dengan penilaian atau persepsi Anda setelah Anda menggunakan jasa bengkel Grand Racing.

Skala penilaian :

- 1 = Sangat Tidak Mungkin
- 2 = Tidak Mungkin
- 3 = Cukup Mungkin
- 4 = Mungkin
- 5 = Sangat Mungkin

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Membicarakan/memberitahu hal-hal positif tentang jasa bengkel Grand Racing kepada orang lain.					
2.	Merekomendasikan jasa bengkel Grand Racing kepada orang lain yang meminta saran kepada Anda.					
3.	Mendorong teman atau relasi bisnis untuk memakai jasa bengkel Grand Racing.					
4.	Menambah penggunaan jasa yang disediakan bengkel Grand Racing diwaktu akan datang.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
5.	Mempertimbangkan bengkel Grand Racing sebagai pilihan pertama dalam penggunaan jasa servis mobil.					
6.	Mengurangi pemakaian jasa bengkel Grand Racing di waktu akan datang.					
7.	Beralih memakai jasa bengkel lain (kompetitor) karena penawaran harga yang lebih baik.					
8.	Membayar dengan harga lebih tinggi dibanding dengan bengkel lain karena kelebihan yang diberikan oleh bengkel Grand Racing.					
9.	Menyampaikan keluhan/pengaduan kepada karyawan/manajer bengkel Grand Racing jika mengalami masalah dengan jasa yang diterima.					
10.	Memberitahu pelanggan lain jika mengalami masalah dengan jasa bengkel Grand Racing.					
11.	Beralih ke bengkel lain jika mengalami masalah dengan jasa bengkel Grand Racing.					
12.	Mengeluh/mengadukan kepada lembaga eksternal apabila mengalami masalah dengan jasa bengkel Grand Racing (misal: media massa).					



**LAMPIRAN 4**

**Data**

**KINERJA**

Respon den	Atribut Kinerja												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
R1	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
R3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
R4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
R5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
R6	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	3	2	4
R7	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4
R8	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
R10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
R11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
R13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
R14	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
R15	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R16	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4
R17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
R18	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
R19	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
R20	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
R21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
R22	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4
R23	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
R25	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
R26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
R27	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
R30	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
R31	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4
R32	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
R33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
R34	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4
R35	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
R36	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R39	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
R40	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5
R41	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
R42	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5
R43	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
R44	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
R45	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
R46	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5

Respon den	Atribut Kinerja												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
R47	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
R48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
R50	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
R51	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
R54	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
R55	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	4
R56	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R58	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
R59	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
R60	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
R61	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4
R62	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5
R63	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4
R64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
R65	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4
R66	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
R67	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3
R68	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4
R69	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4
R70	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
R71	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
R72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R73	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
R74	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
R75	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
R77	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3
R78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R79	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4
R80	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.363</b>	<b>4.15</b>	<b>4.188</b>	<b>4.15</b>	<b>4.125</b>	<b>4.213</b>	<b>4.2</b>	<b>4.138</b>	<b>4.188</b>	<b>4.15</b>	<b>3.538</b>	<b>4.2</b>	<b>4.113</b>

Respon den	Atribut Kinerja												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
R1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
R2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
R3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
R4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4
R7	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
R8	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
R9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
R11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R12	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4
R13	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	2	3	4
R14	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
R15	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
R16	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4
R17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R18	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
R20	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
R21	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
R22	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
R23	4	3	2	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4
R24	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
R25	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R26	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
R29	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
R30	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
R31	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
R32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
R33	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
R35	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
R37	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4
R38	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
R39	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5
R40	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4
R41	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5
R42	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4
R43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4
R45	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4
R46	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4

Respon den	Atribut Kinerja												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
R47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5
R48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
R50	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
R51	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4
R52	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4
R54	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
R55	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5
R57	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
R58	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	2	3	4
R59	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4
R60	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4
R61	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5
R62	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4
R63	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
R64	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
R65	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5
R66	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
R67	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R69	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5
R70	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4
R71	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5
R72	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4
R73	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	5	4
R74	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4
R75	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R76	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
R77	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
R78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R79	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
R80	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
<b>Rata-Rata</b>	<b>3.563</b>	<b>4.175</b>	<b>4.125</b>	<b>4.15</b>	<b>4.2</b>	<b>4.413</b>	<b>4.175</b>	<b>4.125</b>	<b>4.1</b>	<b>4.175</b>	<b>3.25</b>	<b>4.125</b>	<b>4.188</b>



Respon den	Atribut Kepentingan												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
R47	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
R48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
R50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R58	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
R59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R61	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R63	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R67	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
R68	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
R69	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
R70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R72	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
R73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R76	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
R77	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
R78	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
R79	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
R80	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.488</b>	<b>4.438</b>	<b>4.338</b>	<b>4.55</b>	<b>4.163</b>	<b>4.625</b>	<b>4.4</b>	<b>4.35</b>	<b>4.175</b>	<b>4.138</b>	<b>4.125</b>	<b>4.25</b>	<b>4.5</b>




Respon den	Atribut Kepentingan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
R47	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
R48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
R50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R56	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R58	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
R59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R61	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R63	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
R64	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R66	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R67	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
R68	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
R69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R72	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
R73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R76	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
R77	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
R78	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
R79	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
R80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.675</b>	<b>4.575</b>	<b>4.363</b>	<b>4.163</b>	<b>4.1</b>	<b>4.638</b>	<b>4.188</b>	<b>4.425</b>	<b>4.35</b>	<b>4.413</b>	<b>4.113</b>	<b>4.163</b>	<b>4.363</b>

**KUALITAS JASA (KJK), KEPUASAN PELANGGAN (KK), MINAT MEMBELI KEMBALI (MMK)**

Respon den	KJK	KK	Respon den	Atribut MMK												Rata - Rata
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
R1	4	4	R1	4	4	4	5	5	2	3	4	4	2	4	2	3.58
R2	4	4	R2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3.75
R3	5	5	R3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4.25
R4	4	4	R4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3.83
R5	4	5	R5	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2.83
R6	3	3	R6	4	4	4	4	4	2	2	4	5	3	3	2	3.42
R7	5	5	R7	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3.92
R8	4	3	R8	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3.17
R9	4	4	R9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3.42
R10	5	5	R10	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4.33
R11	4	4	R11	4	5	5	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3.67
R12	3	4	R12	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3.58
R13	3	3	R13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3.33
R14	5	5	R14	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4.08
R15	4	3	R15	4	4	3	4	4	2	4	3	5	3	2	2	3.33
R16	4	4	R16	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3.42
R17	4	4	R17	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	2	3.58
R18	4	3	R18	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3.17
R19	5	5	R19	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4.00
R20	4	4	R20	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3.42
R21	5	5	R21	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4.08
R22	3	3	R22	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	2	3.17
R23	4	4	R23	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3.58
R24	5	3	R24	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3.25
R25	4	4	R25	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3.50
R26	3	3	R26	2	4	3	4	4	2	4	4	5	3	3	2	3.33
R27	4	4	R27	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3.58
R28	4	4	R28	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3.67
R29	5	5	R29	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4.08
R30	4	4	R30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3.58
R31	5	5	R31	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	3.92
R32	5	5	R32	4	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	3.83
R33	4	4	R33	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3.58
R34	4	3	R34	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3.25
R35	5	5	R35	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	3.92
R36	4	4	R36	4	5	3	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3.42
R37	4	4	R37	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	2	3.42
R38	3	3	R38	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3.25
R39	5	5	R39	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	2	4	4.00
R40	4	4	R40	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	3	3.50
R41	5	5	R41	4	5	5	5	5	2	4	3	5	4	3	3	4.00
R42	4	4	R42	4	5	4	5	5	3	2	4	5	3	2	2	3.67
R43	3	3	R43	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3.42
R44	4	4	R44	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3.33
R45	5	5	R45	5	5	4	4	4	2	3	4	5	4	2	4	3.83
R46	4	4	R46	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	2	2	3.25

Respon den	KJK	KK	Respon den	Atribut MMK												Rata - Rata
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
R47	4	4	R47	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3.58
R48	4	3	R48	4	4	4	4	4	2	2	4	5	3	3	2	3.42
R49	4	4	R49	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3.50
R50	4	4	R50	5	4	3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	3.58
R51	4	4	R51	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	2	3	3.58
R52	4	4	R52	5	4	4	4	4	2	3	4	5	2	2	2	3.42
R53	3	3	R53	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	3.42
R54	4	4	R54	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3.58
R55	4	4	R55	4	4	3	4	4	2	2	4	5	4	4	3	3.58
R56	4	4	R56	4	5	5	4	4	2	4	4	5	2	2	3	3.67
R57	3	4	R57	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3.17
R58	4	4	R58	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	3	3.50
R59	4	4	R59	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	2	3.50
R60	4	3	R60	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	3.25
R61	5	3	R61	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3.17
R62	5	5	R62	5	5	4	5	5	2	3	4	5	2	4	4	4.00
R63	4	4	R63	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	2	2	3.25
R64	4	4	R64	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	4	4	3.50
R65	4	4	R65	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	2	2	3.58
R66	5	5	R66	5	4	5	4	5	2	4	4	5	2	3	2	3.75
R67	3	4	R67	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3.33
R68	5	5	R68	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4.00
R69	4	4	R69	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3.58
R70	5	5	R70	4	5	5	5	5	2	4	3	5	2	3	3	3.83
R71	4	4	R71	3	4	4	4	5	2	3	4	5	2	4	4	3.67
R72	4	4	R72	4	5	4	4	4	2	4	4	5	2	2	3	3.58
R73	4	4	R73	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	2	3.50
R74	4	3	R74	4	4	3	4	4	2	2	3	5	2	2	4	3.25
R75	4	4	R75	5	4	4	4	5	2	4	4	5	2	3	2	3.67
R76	4	4	R76	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3.58
R77	5	5	R77	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	3.83
R78	4	3	R78	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	2	3.17
R79	5	5	R79	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3.67
R80	4	4	R80	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	2	2	3.67



*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN 5**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

# Kinerja Jasa

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	26

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	102.93	72.823	.804	.913
K2	103.57	71.151	.560	.917
K3	103.20	74.993	.565	.917
K4	103.03	73.826	.667	.915
K5	103.57	71.357	.516	.919
K6	103.33	76.023	.525	.918
K7	103.10	74.852	.551	.917
K8	103.57	75.495	.490	.918
K9	103.13	73.637	.705	.915
K10	103.63	75.413	.442	.919
K11	104.00	73.862	.477	.918
K12	103.53	69.292	.647	.916
K13	103.37	76.240	.533	.918
K14	103.73	71.237	.630	.915
K15	103.47	74.947	.458	.918
K16	103.37	71.620	.509	.919
K17	103.33	76.161	.505	.918
K18	103.03	73.206	.741	.914
K19	102.70	76.562	.483	.918
K20	103.40	76.938	.471	.919
K21	103.70	76.424	.505	.918
K22	103.67	71.885	.500	.919
K23	103.13	74.051	.655	.916
K24	103.83	73.863	.555	.917
K25	103.60	74.179	.537	.917
K26	103.40	77.076	.448	.919

## Tingkat Kepentingan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	26

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
11	110.87	51.430	.452	.951
12	110.97	50.309	.540	.950
13	111.37	48.171	.790	.947
14	111.60	51.076	.525	.950
15	111.60	51.421	.453	.951
16	110.97	49.482	.681	.949
17	111.40	48.455	.765	.948
18	111.13	48.464	.732	.948
19	111.60	51.214	.496	.950
110	111.10	48.024	.813	.947
111	111.63	51.689	.457	.951
112	111.60	51.076	.525	.950
113	111.30	48.562	.708	.948
114	110.93	49.789	.668	.949
115	110.93	49.720	.680	.949
116	111.07	48.271	.794	.947
117	110.97	49.206	.729	.948
118	111.57	50.875	.512	.950
119	110.93	49.720	.680	.949
120	111.30	48.355	.739	.948
121	111.10	48.300	.770	.948
122	111.57	50.530	.578	.950
123	111.60	51.421	.453	.951
124	111.63	51.895	.409	.951
125	111.50	49.707	.642	.949
126	111.10	48.369	.760	.948

## Minat Membeli Kembali

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	12

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MMK1	39.30	15.666	.461	.810
MMK2	39.07	16.547	.417	.815
MMK3	39.50	15.983	.410	.814
MMK4	39.10	15.472	.569	.802
MMK5	39.07	14.823	.616	.797
MMK6	40.70	16.079	.427	.813
MMK7	39.70	14.976	.454	.812
MMK8	39.67	14.851	.525	.804
MMK9	38.80	15.545	.506	.807
MMK10	39.77	15.220	.456	.811
MMK11	39.73	15.030	.491	.808
MMK12	40.43	15.013	.439	.814



**LAMPIRAN 6**

Uji Kecukupan Data

**KINERJA JASA**

<b>Respon den</b>	<b>X<sub>i</sub> Kinerja (Rata-Rata)</b>	<b>X<sub>i</sub><sup>2</sup></b>	<b>Respon den</b>	<b>X<sub>i</sub> Kinerja (Rata-Rata)</b>	<b>X<sub>i</sub><sup>2</sup></b>
R1	4.38	19.22	R41	4.35	18.89
R2	3.88	15.09	R42	4.19	17.58
R3	4.58	20.95	R43	3.69	13.63
R4	4.38	19.22	R44	3.85	14.79
R5	3.81	14.50	R45	4.38	19.22
R6	3.42	11.72	R46	3.92	15.39
R7	4.54	20.60	R47	3.96	15.69
R8	3.92	15.39	R48	3.85	14.79
R9	3.92	15.39	R49	3.88	15.09
R10	4.46	19.91	R50	4.19	17.58
R11	4.08	16.62	R51	3.81	14.50
R12	3.69	13.63	R52	4.08	16.62
R13	3.73	13.92	R53	3.69	13.63
R14	4.54	20.60	R54	3.85	14.79
R15	4.42	19.56	R55	4.12	16.94
R16	4.12	16.94	R56	4.27	18.23
R17	3.96	15.69	R57	3.73	13.92
R18	3.81	14.50	R58	4.00	16.00
R19	4.46	19.91	R59	4.15	17.25
R20	4.35	18.89	R60	3.81	14.50
R21	4.58	20.95	R61	4.46	19.91
R22	3.69	13.63	R62	4.23	17.90
R23	3.92	15.39	R63	4.31	18.56
R24	4.38	19.22	R64	3.85	14.79
R25	4.31	18.56	R65	4.04	16.31
R26	3.65	13.35	R66	4.62	21.30
R27	3.88	15.09	R67	3.62	13.07
R28	4.12	16.94	R68	4.62	21.30
R29	4.65	21.66	R69	4.23	17.90
R30	4.42	19.56	R70	4.42	19.56
R31	4.35	18.89	R71	4.08	16.62
R32	4.27	18.23	R72	3.88	15.09
R33	3.85	14.79	R73	3.81	14.50
R34	3.77	14.21	R74	4.27	18.23
R35	4.27	18.23	R75	3.77	14.21
R36	4.08	16.62	R76	3.96	15.69
R37	3.88	15.09	R77	4.31	18.56
R38	3.73	13.92	R78	4.04	16.31
R39	4.35	18.89	R79	4.38	19.22
R40	4.08	16.62	R80	4.27	18.23
<b>Total</b>			<b>327.62</b>	<b>1348.37</b>	

Tingkat Kepentingan

Respon den	$X_i$ Kepentingan (Rata-Rata)	$X_i^2$	Respon den	$X_i$ Kepentingan (Rata-Rata)	$X_i^2$
R1	4.62	21.30	R41	4.54	20.60
R2	4.77	22.75	R42	4.00	16.00
R3	4.92	24.24	R43	4.96	24.62
R4	4.54	20.60	R44	4.00	16.00
R5	4.12	16.94	R45	4.15	17.25
R6	4.38	19.22	R46	4.00	16.00
R7	4.42	19.56	R47	4.65	21.66
R8	4.19	17.58	R48	4.00	16.00
R9	4.12	16.94	R49	4.62	21.30
R10	4.73	22.38	R50	4.08	16.62
R11	4.46	19.91	R51	4.00	16.00
R12	4.42	19.56	R52	4.62	21.30
R13	4.00	16.00	R53	4.00	16.00
R14	4.73	22.38	R54	4.00	16.00
R15	4.00	16.00	R55	4.00	16.00
R16	4.16	19.91	R56	4.31	18.56
R17	4.08	16.62	R57	4.00	16.00
R18	4.31	18.56	R58	4.58	20.95
R19	4.73	22.38	R59	5.00	25.00
R20	4.77	22.75	R60	4.00	16.00
R21	4.77	22.75	R61	4.50	20.25
R22	4.23	17.90	R62	4.00	16.00
R23	4.54	20.60	R63	4.65	21.66
R24	4.04	16.31	R64	4.19	17.58
R25	4.69	22.02	R65	4.00	16.00
R26	4.38	19.22	R66	4.12	16.94
R27	4.54	20.60	R67	4.31	18.56
R28	4.46	19.91	R68	4.42	19.56
R29	4.96	24.62	R69	4.15	17.25
R30	4.15	17.25	R70	4.12	16.94
R31	4.46	19.91	R71	4.00	16.00
R32	4.27	18.23	R72	4.58	20.95
R33	4.00	16.00	R73	4.00	16.00
R34	4.38	19.22	R74	5.00	25.00
R35	4.58	20.95	R75	4.00	16.00
R36	4.00	16.00	R76	4.38	19.22
R37	4.65	21.66	R77	4.65	21.66
R38	4.12	16.94	R78	4.50	20.25
R39	4.00	16.00	R79	4.58	20.95
R40	4.00	16.00	R80	4.23	17.90
<b>Total</b>			<b>347.88</b>	<b>1520.14</b>	

**KUALITAS JASA (KJK)**

Respon den	$X_{i\text{KJK}}$	$X_i^2$	Respon den	$X_{i\text{KJK}}$	$X_i^2$
R1	4	16	R41	5	25
R2	4	16	R42	4	16
R3	5	25	R43	3	9
R4	4	16	R44	4	16
R5	4	16	R45	5	25
R6	3	9	R46	4	16
R7	5	25	R47	4	16
R8	4	16	R48	4	16
R9	4	16	R49	4	16
R10	5	25	R50	4	16
R11	4	16	R51	4	16
R12	3	9	R52	4	16
R13	3	9	R53	3	9
R14	5	25	R54	4	16
R15	4	16	R55	4	16
R16	4	16	R56	4	16
R17	4	16	R57	3	9
R18	4	16	R58	4	16
R19	5	25	R59	4	16
R20	4	16	R60	4	16
R21	5	25	R61	5	25
R22	3	9	R62	5	25
R23	4	16	R63	4	16
R24	5	25	R64	4	16
R25	4	16	R65	4	16
R26	3	9	R66	5	25
R27	4	16	R67	3	9
R28	4	16	R68	5	25
R29	5	25	R69	4	16
R30	4	16	R70	5	25
R31	5	25	R71	4	16
R32	5	25	R72	4	16
R33	4	16	R73	4	16
R34	4	16	R74	4	16
R35	5	25	R75	4	16
R36	4	16	R76	4	16
R37	4	16	R77	5	25
R38	3	9	R78	4	16
R39	5	25	R79	5	25
R40	4	16	R80	4	16
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>1399</b>			

**KEPUASAN YANG DIRASAKAN KESELURUHAN (KK)**

Respon den	$X_{i\text{KK}}$	$X_i^2$	Respon den	$X_{i\text{KK}}$	$X_i^2$
R1	4	16	R41	5	25
R2	4	16	R42	4	16
R3	5	25	R43	3	9
R4	4	16	R44	4	16
R5	5	25	R45	5	25
R6	3	9	R46	4	16
R7	5	25	R47	4	16
R8	3	9	R48	3	9
R9	4	16	R49	4	16
R10	5	25	R50	4	16
R11	4	16	R51	4	16
R12	4	16	R52	4	16
R13	3	9	R53	3	9
R14	5	25	R54	4	16
R15	3	9	R55	4	16
R16	4	16	R56	4	16
R17	4	16	R57	4	16
R18	3	9	R58	4	16
R19	5	25	R59	4	16
R20	4	16	R60	3	9
R21	5	25	R61	3	9
R22	3	9	R62	5	25
R23	4	16	R63	4	16
R24	3	9	R64	4	16
R25	4	16	R65	4	16
R26	3	9	R66	5	25
R27	4	16	R67	4	16
R28	4	16	R68	5	25
R29	5	25	R69	4	16
R30	4	16	R70	5	25
R31	5	25	R71	4	16
R32	5	25	R72	4	16
R33	4	16	R73	4	16
R34	3	9	R74	3	9
R35	5	25	R75	4	16
R36	4	16	R76	4	16
R37	4	16	R77	5	25
R38	3	9	R78	3	9
R39	5	25	R79	5	25
R40	4	16	R80	4	16
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>1341</b>			

**MINAT MEMBELI KEMBALI (MMK)**

Respon den	$X_{i \text{ MMK}}$ (Rata-Rata)	$X_i^2$	Respon den	$X_{i \text{ MMK}}$ (Rata-Rata)	$X_i^2$
R1	3.58	12.84	R41	4.00	16.00
R2	3.75	14.06	R42	3.67	13.44
R3	4.25	18.06	R43	3.42	11.67
R4	3.83	14.69	R44	3.33	11.11
R5	2.83	8.03	R45	3.83	14.69
R6	3.42	11.67	R46	3.25	10.56
R7	3.92	15.34	R47	3.58	12.84
R8	3.17	10.03	R48	3.42	11.67
R9	3.42	11.67	R49	3.50	12.25
R10	4.33	18.78	R50	3.58	12.84
R11	3.67	13.44	R51	3.58	12.84
R12	3.58	12.84	R52	3.42	11.67
R13	3.33	11.11	R53	3.42	11.67
R14	4.08	16.67	R54	3.58	12.84
R15	3.33	11.11	R55	3.58	12.84
R16	3.42	11.67	R56	3.67	13.44
R17	3.58	12.84	R57	3.17	10.03
R18	3.17	10.03	R58	3.50	12.25
R19	4.00	16.00	R59	3.50	12.25
R20	3.42	11.67	R60	3.25	10.56
R21	4.08	16.67	R61	3.17	10.03
R22	3.17	10.03	R62	4.00	16.00
R23	3.58	12.84	R63	3.25	10.56
R24	3.25	10.56	R64	3.50	12.25
R25	3.50	12.25	R65	3.58	12.84
R26	3.33	11.11	R66	3.75	14.06
R27	3.58	12.84	R67	3.33	11.11
R28	3.67	13.44	R68	4.00	16.00
R29	4.08	16.67	R69	3.58	12.84
R30	3.58	12.84	R70	3.83	14.69
R31	3.92	15.34	R71	3.67	13.44
R32	3.83	14.69	R72	3.58	12.84
R33	3.58	12.84	R73	3.50	12.25
R34	3.25	10.56	R74	3.25	10.56
R35	3.92	15.34	R75	3.67	13.44
R36	3.42	11.67	R76	3.58	12.84
R37	3.42	11.67	R77	3.83	14.69
R38	3.25	10.56	R78	3.17	10.03
R39	4.00	16.00	R79	3.67	13.44
R40	3.50	12.25	R80	3.67	12.84
<b>Total</b>				<b>285.83</b>	<b>1027.65</b>

▪ **KINERJA JASA**

Dari penelitian diketahui:

$X_i$  = data skor jawaban Kinerja Jasa

$\sum X_i = 327,62$

$\sum X_i^2 = 1348,37$

$N = 80$

$K = 2$  (tabel 3.1.)

$S = 0,05$  (tabel 3.2.)

selanjutnya dapat dihitung nilai  $N'$  sebagai berikut;

$$N' = \left( \frac{\frac{K}{S} \sqrt{N(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}}{\sum X_i} \right)^2$$

$$N' = \left( \frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{80(1348,37) - (327,62)^2}}{327,62} \right)^2$$

$$N' = 8,02 \approx 9$$

▪ **TINGKAT KEPENTINGAN**

Dari penelitian diketahui:

$X_i$  = data skor jawaban Tingkat Kepentingan

$\sum X_i = 347,88$

$\sum X_i^2 = 1520,14$

$N = 80$

$K = 2$  (tabel 3.1.)

$S = 0,05$  (tabel 3.2.)

selanjutnya dapat dihitung nilai  $N'$  sebagai berikut;

$$N' = \left( \frac{\frac{K}{S} \sqrt{N(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}}{\sum X_i} \right)^2$$

$$N' = \left( \frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{80(1520,14) - (347,88)^2}}{347,88} \right)^2$$

$$N' = 7,77 \approx 8$$

▪ **KUALITAS JASA KESELURUHAN**

Dari penelitian diketahui:

$X_i$  = data skor jawaban Kualitas Jasa Keseluruhan

$$\sum X_i = 331$$

$$\sum X_i^2 = 1399$$

$$N = 80$$

$$K = 2 \text{ (tabel 3.1.)}$$

$$S = 0,05 \text{ (tabel 3.2.)}$$

selanjutnya dapat dihitung nilai  $N'$  sebagai berikut;

$$N' = \left( \frac{\frac{K}{S} \sqrt{N(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}}{\sum X_i} \right)^2$$

$$N' = \left( \frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{80(1399) - (331)^2}}{331} \right)^2$$

$$N' = 34,45 \approx 35$$

▪ **KEPUASAN YANG DIRASAKAN KESELURUHAN**

Dari penelitian diketahui:

$X_i$  = data skor jawaban Kepuasan yang Dirasakan  
Keseluruhan

$$\sum X_i = 323$$

$$\sum X_i^2 = 1341$$

$$N = 80$$

$$K = 2 \text{ (tabel 3.1.)}$$

$$S = 0,05 \text{ (tabel 3.2.)}$$

selanjutnya dapat dihitung nilai  $N'$  sebagai berikut;

$$N' = \left( \frac{\frac{K}{S} \sqrt{N(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}}{\sum X_i} \right)^2$$

$$N' = \left( \frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{80(1341) - (323)^2}}{323} \right)^2$$

$$N' = 45,26 \approx 46$$

▪ **MINAT MEMBELI KEMBALI**

Dari penelitian diketahui:

$X_i$  = data skor jawaban Minat Membeli Kembali

$$\sum X_i = 285,83$$

$$\sum X_i^2 = 1027,65$$

$$N = 80$$

$$K = 2 \text{ (tabel 3.1.)}$$

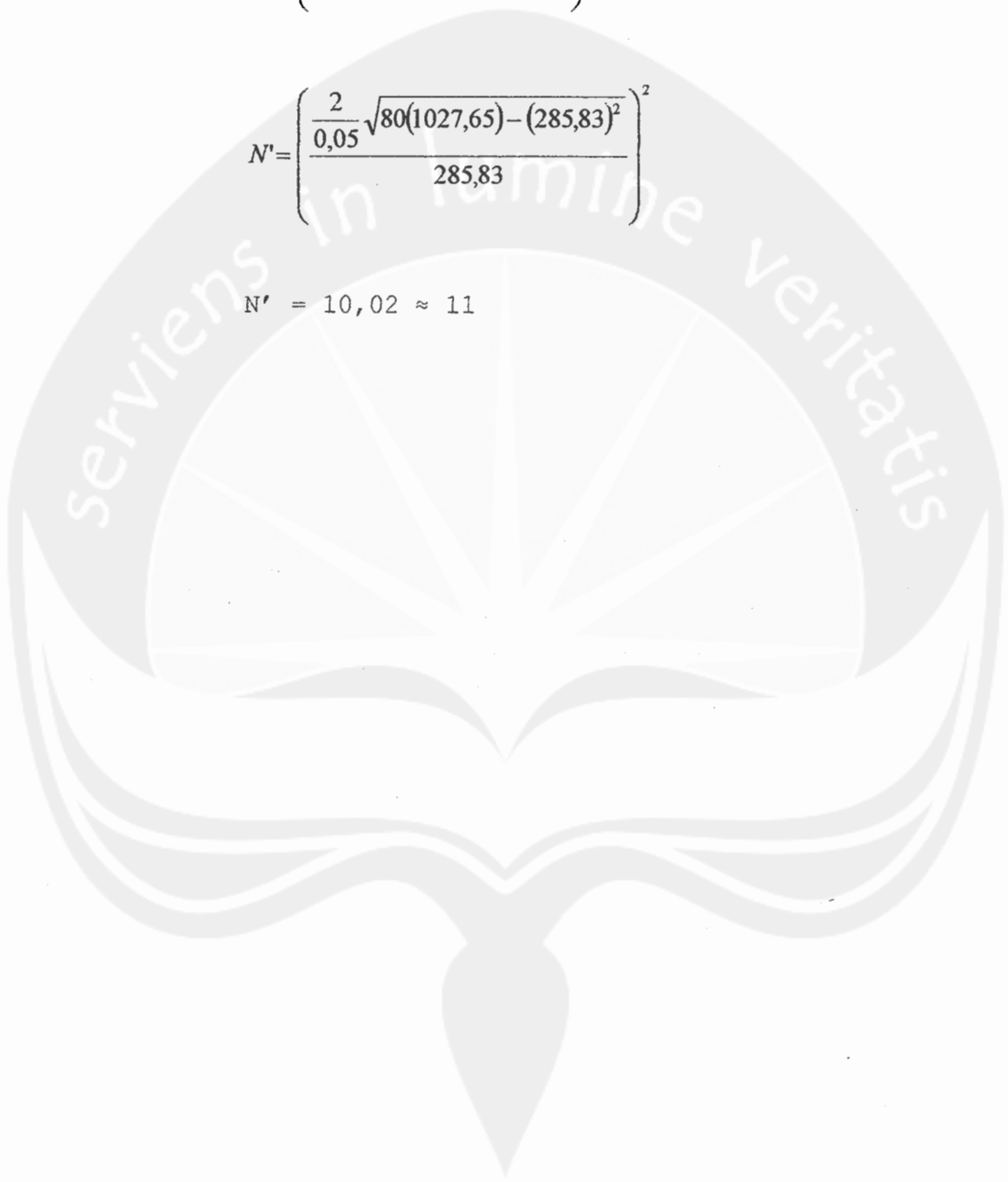
$$S = 0,05 \text{ (tabel 3.2.)}$$

selanjutnya dapat dihitung nilai  $N'$  sebagai berikut;

$$N' = \left( \frac{\frac{K}{S} \sqrt{N(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}}{\sum X_i} \right)^2$$

$$N' = \left( \frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{80(1027,65) - (285,83)^2}}{285,83} \right)^2$$

$$N' = 10,02 \approx 11$$





**LAMPIRAN 7**

**Statistik Deskriptif**

## Frekuensi KJK, KK, dan MMK

### Statistics

		KJK	KK	MMK
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0
Mean		4.14	4.04	3.5728
Std. Deviation		.611	.683	.28391
Minimum		3	3	2.83
Maximum		5	5	4.33

### Frequency Table

#### KJK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	12.5	12.5	12.5
	4	49	61.3	61.3	73.8
	5	21	26.3	26.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

#### KK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	21.3	21.3	21.3
	4	43	53.8	53.8	75.0
	5	20	25.0	25.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

#### MMK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2.83	1	1.3	1.3	1.3	
	3.17	6	7.5	7.5	8.8	
	3.25	7	8.8	8.8	17.5	
	3.33	5	6.3	6.3	23.8	
	3.42	10	12.5	12.5	36.3	
	3.50	7	8.8	8.8	45.0	
	3.58	16	20.0	20.0	65.0	
	3.67	8	10.0	10.0	75.0	
	3.75	2	2.5	2.5	77.5	
	3.83	5	6.3	6.3	83.8	
	3.92	3	3.8	3.8	87.5	
	4.00	5	6.3	6.3	93.8	
	4.08	3	3.8	3.8	97.5	
	4.25	1	1.3	1.3	98.8	
	4.33	1	1.3	1.3	100.0	
	Total		80	100.0	100.0	

## Frekuensi Dimensi MMK

### Statistics

		Loyalty	Switch	PayMore
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0
Mean		4.0325	2.8313	3.6625
Std. Deviation		.37171	.52738	.59414

### Statistics

		Int.Resp	Ext.Resp
N	Valid	80	80
	Missing	0	0
Mean		4.5250	2.9542
Std. Deviation		.52711	.53234

## Frequency Table

### MB1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	8	10.0	10.0	11.3
	4	62	77.5	77.5	88.8
	5	9	11.3	11.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

### MB2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.3	1.3	1.3
	4	61	76.3	76.3	77.5
	5	18	22.5	22.5	100.0
Total		80	100.0	100.0	

### MB3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	27.5	27.5	27.5
	4	52	65.0	65.0	92.5
	5	6	7.5	7.5	100.0
Total		80	100.0	100.0	

**MB4**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	3	8	10.0	10.0	10.0
	4	61	76.3	76.3	86.3
	5	11	13.8	13.8	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB5**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	3	8	10.0	10.0	10.0
	4	54	67.5	67.5	77.5
	5	18	22.5	22.5	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB6**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	58	72.5	72.5	72.5
	3	22	27.5	27.5	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB7**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	16	20.0	20.0	20.0
	3	17	21.3	21.3	41.3
	4	47	58.8	58.8	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB8**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	5	6.3	6.3	6.3
	3	17	21.3	21.3	27.5
	4	58	72.5	72.5	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB9**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	3	1	1.3	1.3	1.3
	4	36	45.0	45.0	46.3
	5	43	53.8	53.8	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB10**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	28	35.0	35.0	35.0
	3	21	26.3	26.3	61.3
	4	31	38.8	38.8	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB11**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	25	31.3	31.3	31.3
	3	25	31.3	31.3	62.5
	4	30	37.5	37.5	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

**MB12**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	2	35	43.8	43.8	43.8
	3	29	36.3	36.3	80.0
	4	16	20.0	20.0	100.0
	<i>Total</i>	80	100.0	100.0	

*serviens in lumine veritatis*

## **LAMPIRAN 8**

**Uji Pengaruh Kualitas Jasa Keseluruhan  
dan Kepuasan yang Dirasakan Keseluruhan  
terhadap Pembentukan Minat Membeli  
Kembali**

## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MMK	3.5728	.28391	80
KJK	4.14	.611	80
KK	4.04	.683	80

### Correlations

		MMK	KJK	KK
Pearson Correlation	MMK	1.000	.658	.761
	KJK	.658	1.000	.715
	KK	.761	.715	1.000
Sig. (1-tailed)	MMK		.000	.000
	KJK	.000		.000
	KK	.000	.000	
N	MMK	80	80	80
	KJK	80	80	80
	KK	80	80	80

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KK, KJK <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: MMK

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 <sup>a</sup>	.606	.595	.18060

a. Predictors: (Constant), KK, KJK

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.856	2	1.928	59.116	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2.511	77	.033		
	Total	6.368	79			

a. Predictors: (Constant), KK, KJK

b. Dependent Variable: MMK

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.128	.142		14.932	.000
	KJK	.108	.048	.233	2.280	.025
	KK	.247	.043	.594	5.800	.000

a. Dependent Variable: MMK





**LAMPIRAN 9**

Tabel Distribusi  $r$ ,  $t$ , dan  $F$

Tabel Distribusi t

df	2.5%	5%	df	2.5%	5%
1	12.71	6.31	41	2.02	1.68
2	4.3	2.92	42	2.02	1.68
3	3.18	2.35	43	2.02	1.68
4	2.78	2.13	44	2.02	1.68
5	2.57	2.02	45	2.01	1.68
6	2.45	1.94	46	2.01	1.68
7	2.36	1.89	47	2.01	1.68
8	2.31	1.86	48	2.01	1.68
9	2.26	1.83	49	2.01	1.68
10	2.23	1.81	50	2.01	1.68
11	2.2	1.8	51	2.01	1.68
12	2.18	1.78	52	2.01	1.67
13	2.16	1.77	53	2.01	1.67
14	2.14	1.76	54	2	1.67
15	2.13	1.75	55	2	1.67
16	2.12	1.75	56	2	1.67
17	2.11	1.74	57	2	1.67
18	2.1	1.73	58	2	1.67
19	2.09	1.73	59	2	1.67
20	2.09	1.72	60	2	1.67
21	2.08	1.72	61	2	1.67
22	2.07	1.72	62	2	1.67
23	2.07	1.71	63	2	1.67
24	2.06	1.71	64	2	1.67
25	2.06	1.71	65	2	1.67
26	2.06	1.71	66	2	1.67
27	2.05	1.7	67	2	1.67
28	2.05	1.7	68	2	1.67
29	2.05	1.7	69	1.99	1.67
30	2.04	1.7	70	1.99	1.67
31	2.04	1.7	71	1.99	1.67
32	2.04	1.69	72	1.99	1.67
33	2.03	1.69	73	1.99	1.67
34	2.03	1.69	74	1.99	1.67
35	2.03	1.69	75	1.99	1.67
36	2.03	1.69	76	1.99	1.67
37	2.03	1.69	77	1.99	1.66
38	2.02	1.69	78	1.99	1.66
39	2.02	1.68	79	1.99	1.66
40	2.02	1.68	80	1.99	1.66

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.185	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138

Tabel Distribusi F

df	1	2	3	df	1	2	3
1	161.45	199.5	215.71	41	4.08	3.23	2.83
2	18.51	19	19.16	42	4.07	3.22	2.83
3	10.13	9.55	9.28	43	4.07	3.21	2.82
4	7.71	6.94	6.59	44	4.06	3.21	2.82
5	6.61	5.79	5.41	45	4.06	3.2	2.81
6	5.99	5.14	4.76	46	4.05	3.2	2.81
7	5.59	4.74	4.35	47	4.05	3.2	2.8
8	5.32	4.46	4.07	48	4.04	3.19	2.8
9	5.12	4.26	3.86	49	4.04	3.19	2.79
10	4.96	4.1	3.71	50	4.03	3.18	2.79
11	4.84	3.98	3.59	51	4.03	3.18	2.79
12	4.75	3.89	3.49	52	4.03	3.18	2.78
13	4.67	3.81	3.41	53	4.02	3.17	2.78
14	4.6	3.74	3.34	54	4.02	3.17	2.78
15	4.54	3.68	3.29	55	4.02	3.16	2.77
16	4.49	3.63	3.24	56	4.01	3.16	2.77
17	4.45	3.59	3.2	57	4.01	3.16	2.77
18	4.41	3.55	3.16	58	4.01	3.16	2.76
19	4.38	3.52	3.13	59	4	3.15	2.76
20	4.35	3.49	3.1	60	4	3.15	2.76
21	4.32	3.47	3.07	61	4	3.15	2.76
22	4.3	3.44	3.05	62	4	3.15	2.75
23	4.28	3.42	3.03	63	3.99	3.14	2.75
24	4.26	3.4	3.01	64	3.99	3.14	2.75
25	4.24	3.39	2.99	65	3.99	3.14	2.75
26	4.23	3.37	2.98	66	3.99	3.14	2.74
27	4.21	3.35	2.96	67	3.98	3.13	2.74
28	4.2	3.34	2.95	68	3.98	3.13	2.74
29	4.18	3.33	2.93	69	3.98	3.13	2.74
30	4.17	3.32	2.92	70	3.98	3.13	2.74
31	4.16	3.3	2.91	71	3.98	3.13	2.73
32	4.15	3.29	2.9	72	3.97	3.12	2.73
33	4.14	3.28	2.89	73	3.97	3.12	2.73
34	4.13	3.28	2.88	74	3.97	3.12	2.73
35	4.12	3.27	2.87	75	3.97	3.12	2.73
36	4.11	3.26	2.87	76	3.97	3.12	2.72
37	4.11	3.25	2.86	77	3.97	3.12	2.72
38	4.1	3.24	2.85	78	3.96	3.11	2.72
39	4.09	3.24	2.85	79	3.96	3.11	2.72
40	4.08	3.23	2.84	80	3.96	3.11	2.72