

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Data Responden.

- a. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu responden yang berbelanja di Supermarket Alfa Yogyakarta, berjenis kelamin wanita (73%).
- b. Berdasarkan usia, mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 26 – 35 tahun, yaitu sebanyak 45 orang (45%).
- c. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pegawai swasta, yaitu sebanyak 30 orang (30%).
- d. Berdasarkan pendapatan, mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai pendapatan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 1.499.000, yaitu sebanyak 34 responden (34%).

2. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di Supermarket Alfa yang terdiri dari dimensi aspek fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empaty (*empati*) memberikan persepsi yang baik. apabila diurutkan nilai rata-rata persepsi konsumen yang paling besar hingga yang paling akhir, yaitu: dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata hitung 4,0600,

dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata hitung 4,0367, dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata hitung 4,0167, dimensi *emphaty* dengan nilai rata-rata hitung 3,9967, dan yang terakhir adalah dimensi *tangibles* dengan nilai rata-rata hitung 3,9600.

3. Kepuasan Konsumen Setelah Melakukan Kegiatan Belanja di Supermarket Alfa Yogyakarta

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata hitung kepuasan konsumen sebesar 3,9167 hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas setelah melakukan kegiatan belanja di Supermarket Alfa Yogyakarta, di mana karyawan Supermarket Alfa mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, dan bagi konsumen untuk berbelanja di Supermarket Alfa Yogyakarta adalah pilihan yang baik.

4. Intensitas Pembelian Setelah Melakukan Kegiatan Belanja di Supermarket Alfa Yogyakarta

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata hitung intensitas pembelian konsumen sebesar 3,8900 hal ini menunjukkan bahwa intensitas pembelian konsumen setelah melakukan kegiatan belanja di Supermarket Alfa Yogyakarta adalah tinggi, di mana apabila konsumen menginginkan layanan retail dalam waktu dekat, ataupun tahun depan mereka akan memilih Supermarket Alfa Yogyakarta. Hal ini menyimpulkan bahwa intensitas pembelian adalah tinggi.

5. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Alfa Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari F hitung $(21,046) > F$ tabel $(2,70)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen yaitu, dimensi jaminan (*assurance*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi empati (*emphaty*).

6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensitas pembelian.

Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intensitas pembelian di Supermarket alfa Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari F hitung $(13,726) > F$ tabel $(3,09)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap intensitas pembelian adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*assurance*).

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dan dari kesimpulan yang diambil, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Supermarket Alfa yang sudah baik sebaiknya tetap dipertahankan. Dari hasil rata-rata hitung, dimensi aspek fisik perlu untuk lebih ditingkatkan lagi, misalnya dengan menambah sarana

prasarana fisik misalnya *Design interior* yang menarik dan cukup luas, penataan produk yang menarik akan menambah keleluasaan dan kesenangan belanja bagi konsumen, untuk dimensi empati karyawan perlu meningkatkan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dengan demikian konsumen merasa dirinya dipahami dan penting bagi perusahaan.

2. Dari segi kepuasan konsumen ada 3 dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh, yaitu:

a. Dimensi Empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata hitung sebesar 3,9967, dan dengan pengaruh sebesar $+ 0,224 \times 5$, maka perusahaan perlu meningkatkan dimensi empati, misalnya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan *public relation* bagi pihak manajemen dan karyawan mengenai cara melayani konsumen dengan ramah, baik, meningkatkan perhatian secara individu bagi konsumen sehingga konsumen merasa dihargai dan penting bagi perusahaan.

b. Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,0367, dengan pengaruh sebesar $+ 0,285 \times 4$, perusahaan perlu untuk lebih meningkatkan dimensi jaminan, misalnya dengan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen seputar produk yang dijual di Supermarket Alfa Yogyakarta, sabar dalam melayani konsumen, serta dipercaya oleh konsumen dalam membantu mereka mencari dan memilih produk yang mereka butuhkan.

- c. Dimensi Keandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,0600, dengan pengaruh sebesar + 0,261X2, maka perusahaan perlu meningkatkan kinerja pelayanan yang cepat teliti dalam menghitung faktor penjualan dan memberi kepuasan bagi konsumen, bila perlu mengadakan evaluasi mengenai kinerja pelayanan yang telah dilakukan.
3. Dari segi intensitas pembelian ada 2 dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap intensitas pembelian, yaitu:
- a. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,0167, dengan pengaruh sebesar + 0,524X3, maka perusahaan perlu untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan konsumen, mengenai apa yang mereka butuhkan saat mereka belanja di Supermarket Alfa, dalam hal ini konsumen yang kesulitan dalam mencari produk yang mereka butuhkan, cepat dan efektif dalam memberikan pelayanan pada konsumen.
- b. Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,0367, dengan pengaruh sebesar + 0,194X4 perusahaan perlu untuk lebih meningkatkan dimensi jaminan, misalnya dengan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen seputar produk yang dijual di Supermarket Alfa Yogyakarta, sabar dalam melayani konsumen, serta dipercaya oleh konsumen dalam membantu mereka mencari dan memilih produk yang mereka butuhkan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Intensitas Pembelian” ini masih jauh dari sempurna, di antaranya adalah model yang diuji tidak mengantisipasi kemungkinan adanya persepsi berbeda mengenai kepuasan, artinya ada kemungkinan kepuasan bagi konsumen adalah dari aspek harga, lokasi, dan atribut produk, selain itu masih kurang jelasnya sumber teori untuk menyusun kuesioner, karena dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah dengan mengacu pada definisi operasional masing- masing variabel, baik variabel dependen maupun independennya, sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan tema hampir sama dengan penelitian ini perlu menggunakan sumber kuesioner yang jelas dan sebaiknya juga mempertimbangkan kepuasan konsumen dari segi harga, lokasi, dan atribut produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. (1998). *Consumer Behaviour and Marketing Action*. Boston: Wadsworth, Inc.
- Dajan, Anto. (1993). Pengantar Metode Statistik, Jilid 1, Jakarta: LP3E5
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. (1995). *Consumer Behaviour*. International Edition. Forth Worth: Dreyden Press.
- Hadi, Sutrisno. (1991). Statistik, Jilid 2, Cetakan V, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Garry A. (1995). Dasar- Dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi VI, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, P., dan Garry.A. (1997). Dasar – Dasar Pemasaran, Jilid 1, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), *Servqual : Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*". Journal Of retailing. Volume 64. (Spring), pg. 12- 39.
- Setyawan dan Ihwan, Anton A, Ihwan Susila. (2004). "Pengaruh Service Quality Perception terhadap Purchase Intentions: studi empirik pada konsumen supermarket" Usahawan, No. 7 th XXXIII Juli, pp 29- 37.

Swastha, Basu., dan T.H. Handoko. (1987). Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen, BPFE, Yogyakarta.

Swastha, Basu., dan T.H. Handoko.(1997). Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen, Penerbit BPFE, Yogyakarta, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, 1997, hal 4).

Swastha, Basu., dan Irawan. (1990). Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.

Kamus Istilah Manajemen.,(1994).

Tjiptono, F. (1995). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml and Bitner. (1996). Service Marketing. International Edition. The Mc.Graw Hill Companies, Singapore.

www.google.com

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri

Di tempat

Dengan Hormat,

Bersamaan dengan ini, saya:

Nama : Yuliana

No. Mahasiswa : 12727/ EM

Lembaga : Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk mengisi pertanyaan- pertanyaan (kuesioner) untuk memperoleh data dalam menyelesaikan penulisan skripsi untuk menempuh ujian sarjana.

Penulisan ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Intensitas Pembelian (Studi empirik pada Konsumen Supermarket Alfa Yogyakarta)”.

Atas kesediaannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

(Yuliana)

Daftar Pertanyaan

Petunjuk pengisian: Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih

Kuesioner 1:

1. Jenis Kelamin:

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia anda saat ini:

- a. Usia 16 – 25 tahun
- b. Usia 26 – 35 tahun
- c. Usia 36 – 45 tahun
- d. Usia 46 – 55 tahun
- e. Usia lebih dari 55 tahun

3. Pekerjaan anda saat ini:

- a. Pelajar/ mahasiswa
- b. Pegawai Negeri
- c. Pegawai Swasta
- d. Wiraswasta
- e. Lain- lain

4. Penghasilan uang saku perbulan:

- a. \leq Rp. 500.000,00 / bulan
- b. Rp. 500.000,00 – Rp. 999.999,00/ bulan
- c. Rp. 1.000.000,00 – Rp 1.499.999,00/ bulan
- d. \geq Rp.1.500.000,00 / bulan

Kuesioner II:

Petunjuk pengisian : Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan :SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju
 S = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju
 RR = Ragu- ragu

No	Tangibles (Bukti Fisik)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Penampilan fisik (model seragam dan atribut) yang dikenakan oleh karyawan Supermarket Alfa terkesan baik dan sopan.					
2.	Penataan jarak antara rak yang cukup lebar di Supermarket Alfa memberikan keleluasaan bagi saya untuk berbelanja					
3.	Letak papan penunjuk barang yang tepat di Supermarket Alfa akan membantu saya dalam menemukan barang yang dicari					

No	Reliability (Keandalan)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Karyawan Supermarket Alfa melayani konsumen dengan cepat					
2.	Karyawan (bagian cashier) di Supermarket Alfa teliti dalam menghitung struk/ faktur penjualan Alfa					
3.	Karyawan Supermarket alfa memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen					

No	Responsiveness (Daya Tanggap)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Karyawan Supermarket Alfa melayani dengan cepat ketika konsumen membutuhkan bantuan					
2.	Karyawan Supermarket Alfa membantu kesulitan yang dihadapi oleh konsumen dalam memilih dan mencari produk					
3.	Karyawan Supermarket Alfa memberikan pelayanan yang efektif bagi konsumen					

No	Assurance (Jaminan)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Karyawan Supermarket Alfa mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan konsumen (mampu menjelaskan manfaat dari produk yang mungkin ditanyakan oleh konsumen)					
2.	Karyawan Supermarket Alfa sabar dalam melayani konsumen					
3.	Karyawan Supermarket Alfa dapat meyakinkan konsumen dalam memilih dan mencari produk					

No	Emphaty (Empati)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Karyawan Supermarket Alfa berperilaku ramah dan sopan					
2.	Karyawan Supermarket Alfa melayani konsumen dengan baik					
3.	Karyawan Supermarket Alfa membantu konsumen untuk mendapatkan produk/ barang yang mereka butuhkan					

Kuesioner III:

Petunjuk pengisian: Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan :SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju
S = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju
RR = Ragu- ragu

No	Variabel Kepuasan Konsumen	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan Supermarket Alfa yang cepat dan tepat ketika konsumen membutuhkan bantuan					
2.	Secara keseluruhan karyawan di Supermarket Alfa memberikan pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan					
3.	Bagi saya melakukan kegiatan belanja di Supermarket Alfa adalah pilihan yang baik					

No	Variabel Intensitas Pembelian	SS	S	RR	TS	STS
1.	Jika saya menginginkan layanan retail pada waktu dekat ini, saya akan memilih Supermarket Alfa					
2.	Jika saya menginginkan layanan retail tahun depan saya akan memilih Supermarket Alfa					
3.	Berbelanja di Supermarket Alfa membuat saya ingin melakukan pembelian ulang dikemudian hari.					

Tangibles

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.956
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
Total N of Items			3
Correlation Between Forms			.855
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.922
	Unequal Length		.930
Guttman Split-Half Coefficient			.824

a. The items are: Tang_1, Tang_2.

b. The items are: Tang_3, Tang_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang_1	7.80	2.166	.952	.881
Tang_2	7.83	2.351	.877	.939
Tang_3	7.97	2.309	.855	.956

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.698
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
	Total N of Items		3
Correlation Between Forms			.744
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.853
	Unequal Length		.866
Guttman Split-Half Coefficient			.806

a. The items are: Rel_1, Rel_2.

b. The items are: Rel_3, Rel_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rel_1	8.10	1.886	.638	.804
Rel_2	8.17	1.937	.678	.769
Rel_3	8.07	1.582	.744	.698

Responsiveness

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.734
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
	Total N of Items		3
Correlation Between Forms			.816
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.899
	Unequal Length		.908
Guttman Split-Half Coefficient			.796

a. The items are: Res_1, Res_2.

b. The items are: Res_3, Res_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res_1	8.07	1.926	.665	.866
Res_2	8.03	1.413	.755	.801
Res_3	7.90	1.679	.816	.734

Assurance

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.777
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
		Total N of Items	3
Correlation Between Forms			.621
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.766
	Unequal Length		.783
Guttman Split-Half Coefficient			.604

a. The items are: Ass_1, Ass_2.

b. The items are: Ass_3, Ass_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass_1	7.97	1.689	.659	.741
Ass_2	7.97	1.895	.713	.660
Ass_3	8.07	2.478	.621	.777

Emphaty

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.863
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
Total N of Items			3
Correlation Between Forms			.930
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.964
	Unequal Length		.968
Guttman Split-Half Coefficient			.844

a. The items are: Emp_1, Emp_2.

b. The items are: Emp_3, Emp_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emp_1	7.97	1.826	.873	.906
Emp_2	8.00	1.586	.823	.957
Emp_3	7.97	1.757	.930	.863

Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.933
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
	Total N of Items		3
Correlation Between Forms			.600
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.750
	Unequal Length		.767
Guttman Split-Half Coefficient			.627

a. The items are: Puas_1, Puas_2.

b. The items are: Puas_3, Puas_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Puas_1	7.77	1.495	.839	.719
Puas_2	7.77	1.633	.818	.743
Puas_3	7.93	2.064	.600	.933

Intensitas Pembelian

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.955
		N of Items	2 ^a
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1 ^b
Total N of Items			3
Correlation Between Forms			.841
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.914
	Unequal Length		.922
Guttman Split-Half Coefficient			.865

a. The items are: Inten_1, Inten_2.

b. The items are: Inten_3, Inten_3.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Inten_1	7.77	1.771	.866	.919
Inten_2	7.70	1.666	.943	.861
Inten_3	7.87	1.430	.841	.955

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	27	27.0	27.0	27.0
	Wanita	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25 tahun	34	34.0	34.0	34.0
	26 - 35 tahun	45	45.0	45.0	79.0
	36 - 45 tahun	12	12.0	12.0	91.0
	46 - 55 tahun	8	8.0	8.0	99.0
	Lebih dari 55 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	25	25.0	25.0	25.0
	Pegawai Negeri	24	24.0	24.0	49.0
	Pegawai Swasta	30	30.0	30.0	79.0
	Wiraswasta / Petani	20	20.0	20.0	99.0
	lain - lain	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= Rp. 500.000	9	9.0	9.0	9.0
	Rp. 500.000 - Rp. 999.000	28	28.0	28.0	37.0
	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.499.000,	34	34.0	34.0	71.0
	> Rp. 1.500.000	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
1	1	2	2	4
2	2	1	1	1
3	2	2	3	2
4	2	2	4	4
5	2	1	3	3
6	1	2	4	2
7	1	2	2	3
8	2	2	3	2
9	2	4	3	3
10	2	1	1	1
11	1	2	4	3
12	2	4	4	4
13	2	2	3	3
14	2	1	4	1
15	1	1	1	2
16	2	2	1	3
17	2	2	1	2
18	1	4	3	4
19	1	1	1	2
20	2	2	2	3
21	2	2	3	4
22	1	1	1	2
23	1	1	1	1
24	1	2	2	3
25	1	1	2	3
26	2	1	1	2
27	1	1	2	3
28	2	2	1	2
29	1	5	3	3
30	2	1	1	1
31	2	1	2	4
32	2	2	3	2
33	2	4	3	4
34	2	2	4	2
35	1	1	1	2
36	1	2	2	3
37	1	2	3	3
38	2	1	3	2
39	2	2	3	4
40	1	2	3	2
41	2	2	4	2
42	1	2	5	4
43	2	3	4	3
44	1	2	2	3
45	2	1	1	1
46	2	4	2	4
47	2	1	1	2
48	2	2	2	4
49	2	2	3	4
50	2	2	2	3
51	2	2	3	3
52	2	3	3	3
53	2	1	1	1
54	2	2	2	4
55	2	1	1	2
56	2	4	4	2
57	2	1	2	3
58	2	2	4	3
59	2	2	3	3

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
60	2	2	3	4
61	2	1	1	1
62	1	1	2	3
63	1	2	3	2
64	2	3	3	4
65	2	2	2	3
66	2	3	4	3
67	2	4	2	4
68	2	1	1	2
69	2	2	2	3
70	2	1	4	2
71	2	3	4	4
72	2	1	1	2
73	2	1	1	1
74	2	1	1	2
75	1	1	3	4
76	2	2	3	4
77	2	2	4	3
78	2	4	4	2
79	1	1	1	2
80	2	2	4	3
81	2	3	4	4
82	1	3	2	4
83	2	3	2	3
84	2	2	2	4
85	2	2	2	3
86	1	2	4	2
87	1	3	4	4
88	2	3	2	3
89	2	1	3	4
90	2	3	3	4
91	1	2	3	3
92	2	3	2	4
93	2	1	1	4
94	2	1	3	4
95	2	1	4	2
96	2	2	3	3
97	2	2	3	3
98	2	2	3	3
99	2	1	1	4
100	2	2	1	2

Frequency Table

Tang_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	23.0
	Setuju	49	49.0	49.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tang_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	28	28.0	28.0	29.0
	Setuju	43	43.0	43.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tang_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	24.0
	Setuju	59	59.0	59.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Rel_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	17.0
	Setuju	56	56.0	56.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Rel_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	23.0
	Setuju	54	54.0	54.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Rel_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	18.0
	Setuju	49	49.0	49.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Res_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	24	24.0	24.0	24.0
	Setuju	59	59.0	59.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Res_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	26.0
	Setuju	47	47.0	47.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Res_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	55	55.0	55.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ass_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	26.0
	Setuju	35	35.0	35.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ass_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	16.0
	Setuju	55	55.0	55.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ass_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	22.0
	Setuju	60	60.0	60.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emp_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	19.0
	Setuju	61	61.0	61.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emp_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	31	31.0	31.0	31.0
	Setuju	41	41.0	41.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emp_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	19.0
	Setuju	61	61.0	61.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table

Puas_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	16.0
	Setuju	65	65.0	65.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Puas_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	20.0
	Setuju	60	60.0	60.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Puas_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	24	24.0	24.0	26.0
	Setuju	64	64.0	64.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Inten_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	5.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	19.0
	Setuju	61	61.0	61.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Inten_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	18	18.0	18.0	22.0
	Setuju	56	56.0	56.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Inten_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	19.0
	Setuju	57	57.0	57.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Summaries

	Tang_1	Tang_2	Tang_3	Rel_1	Rel_2	Rel_3	Res_1	Res_2	Res_3	Ass_1
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4
21	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
22	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
23	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
25	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
26	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2
30	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2
31	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
32	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
33	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
34	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	2	4	4	4	4	3	5	4
38	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
39	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
41	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4
43	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
44	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
47	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
48	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
49	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2
50	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
52	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
53	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
56	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
58	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Tang_1	Tang_2	Tang_3	Rel_1	Rel_2	Rel_3	Res_1	Res_2	Res_3	Ass_1
60	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
61	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
63	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	5	5	3	2	4	4
65	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
66	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
67	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
68	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
69	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
72	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
74	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5
75	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
76	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
77	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
80	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
84	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
87	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
95	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
98	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

Case Summaries

	Ass_2	Ass_3	Emp_1	Emp_2	Emp_3	Puas_1	Puas_2	Puas_3	Inten_1
60	3	3	4	5	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	4	4	4	4	5	5	3	5
68	4	4	3	3	3	4	4	4	4
69	4	3	5	5	5	5	5	4	5
70	2	4	4	4	4	4	3	4	4
71	2	3	3	3	3	2	3	3	2
72	3	3	3	3	3	2	1	3	1
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	4	5	4	5	5	3	5
75	4	3	5	5	5	4	5	4	4
76	4	5	4	3	4	4	4	4	4
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	3	4	4	4	4	4
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	5	4	5	5	5	3	3	3	3
84	4	4	5	5	5	4	4	5	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	3	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3
88	2	4	4	4	4	4	3	4	4
89	5	5	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	3	4	3	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	3	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	5	4	5	5	5	3	3	3	3

Case Summaries

	Inten_2	Inten_3
1	5	4
2	4	4
3	5	5
4	3	5
5	5	4
6	4	4
7	4	4
8	3	5
9	3	3
10	4	4
11	4	4
12	4	4
13	4	4
14	4	4
15	3	3
16	5	5
17	4	4
18	4	4
19	4	4
20	5	5
21	3	3
22	4	5
23	4	4
24	4	4
25	5	5
26	4	4
27	5	5
28	3	4
29	2	2
30	3	2
31	5	5
32	5	4
33	3	4
34	4	4
35	3	5
36	4	4
37	4	4
38	5	4
39	5	5
40	4	4
41	4	4
42	5	5
43	4	5
44	4	4
45	4	4
46	5	5
47	4	4
48	5	5
49	3	2
50	2	2
51	4	4
52	5	5
53	5	4
54	3	5
55	5	4
56	4	4
57	3	3
58	4	4
59	4	4

Case Summaries

	Inten_2	Inten_3
60	4	4
61	5	5
62	4	4
63	4	4
64	5	5
65	4	5
66	4	4
67	5	5
68	4	4
69	5	5
70	4	3
71	2	3
72	2	2
73	4	4
74	5	5
75	4	5
76	4	4
77	4	4
78	4	4
79	4	4
80	4	4
81	4	4
82	4	4
83	3	3
84	4	4
85	3	3
86	4	4
87	3	3
88	4	3
89	4	4
90	4	3
91	4	4
92	4	4
93	3	3
94	4	4
95	3	3
96	4	4
97	4	4
98	4	4
99	4	4
100	3	3

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	100	3.9600	.72827	.07283
Reliability	100	4.0600	.62384	.06238
Responsiveness	100	4.0167	.60558	.06056
Assurance	100	4.0367	.66311	.06631
Empathy	100	3.9967	.62942	.06294
Kepuasan konsumen	100	3.9167	.60743	.06074
Intensitas pembelian	100	3.8900	.60684	.06068

One-Sample Test

Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	13.182	99	.000	.96000	.8155	1.1045
Reliability	16.991	99	.000	1.06000	.9362	1.1838
Responsiveness	16.788	99	.000	1.01667	.8965	1.1368
Assurance	15.633	99	.000	1.03667	.9051	1.1682
Empathy	15.835	99	.000	.99667	.8718	1.1216
Kepuasan konsumen	15.091	99	.000	.91667	.7961	1.0372
Intensitas pembelian	14.666	99	.000	.89000	.7696	1.0104

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Assurance		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Reliability		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.265	.52082
2	.592 ^b	.350	.337	.49464
3	.630 ^c	.397	.378	.47910

a. Predictors: (Constant), Emphaty

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance

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

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.945	1	9.945	36.664	.000 ^a
	Residual	26.583	98	.271		
	Total	36.528	99			
2	Regression	12.795	2	6.397	26.148	.000 ^b
	Residual	23.733	97	.245		
	Total	36.528	99			
3	Regression	14.493	3	4.831	21.046	.000 ^c
	Residual	22.035	96	.230		
	Total	36.528	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance

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

d. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.904	.336		5.660	.000
	Emphaty	.504	.083	.522	6.055	.000
2	(Constant)	1.322	.362		3.651	.000
	Emphaty	.353	.090	.366	3.906	.000
	Assurance	.293	.086	.320	3.413	.001
3	(Constant)	.891	.385		2.313	.023
	✓ Emphaty	.224	.103	.212	2.175	.048
	✓ Assurance	.285	.083	.311	3.430	.001
	✓ Reliability	.261	.096	.268	2.720	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Tangibles	-.060 ^a	-.641	.523	-.065	.841
	Reliability	.279 ^a	2.691	.008	.264	.649
	Responsiveness	.082 ^a	.721	.473	.073	.573
	Assurance	.320 ^a	3.413	.001	.327	.763
2	Tangibles	-.114 ^b	-1.260	.211	-.128	.818
	Reliability	.268 ^b	2.720	.008	.267	.649
	Responsiveness	.015 ^b	.134	.894	.014	.553
3	✗ Tangibles	-.120 ^c	-1.376	.172	-.140	.818
	✗ Responsiveness	-.009 ^c	-.083	.934	-.009	.549

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

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

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

d. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Assurance		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Intensitas pembelian

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.430 ^a	.185	.176	.55078
2	.470 ^b	.221	.205	.54124

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.727	1	6.727	22.175	.000 ^a
	Residual	29.730	98	.303		
	Total	36.457	99			
2	Regression	8.042	2	4.021	13.726	.000 ^b
	Residual	28.415	97	.293		
	Total	36.457	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance

c. Dependent Variable: Intensitas pembelian

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.161	.371		5.821	.000
	Responsiveness	.430	.091	.430	4.709	.000
2	(Constant)	2.568	.412		6.229	.000
	Responsiveness	.524	.100	.523	5.235	.000
	Assurance	.194	.091	.211	2.119	.037

a. Dependent Variable: Intensitas pembelian

Excluded Variables^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Tangibles	.040 ^a	.409	.684	.041	.898
	Reliability	-.014 ^a	-.137	.891	-.014	.806
	Assurance	-.211 ^a	-2.119	.037	-.210	.806
	Emphaty	-.102 ^a	-.846	.399	-.086	.573
2	Tangibles	.087 ^b	.900	.370	.092	.855
	Reliability	.017 ^b	.172	.864	.018	.789
	Emphaty	-.031 ^b	-.251	.802	-.026	.523

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

b. Predictors in the Model: (Constant), Responsiveness, Assurance

c. Dependent Variable: Intensitas pembelian

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	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	4	5	6	7	8	9	10
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

SURAT KETERANGAN
38/TGR-YG/V/06

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tulus Jayadi
NIK : 96111548
Jabatan : Service Head P & GA

Menerangkan bahwa

Nama : Yuliana
No. Mhs : 12727/EM
Jurusan : Manajement Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Telah melakukan penelitian di PT. Alfa retailindo Tbk. Yogyakarta, yang berlokasi di Jl. Raya Solo Km. 8 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 11 Mei 2006




Tulus Jayadi
Service Head P & GA

PT. ALFA RETAILINDO Tbk.