

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Persentase

- a. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita 62%
- b. Berdasarkan usia, mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berusia antara 25-35 tahun 45%
- c. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini bekerja sebagai pengusaha / wiraswasta 60%.

2. Analisis Regresi

- a. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS Versi 13 dan Metode Stepwise secara simultan dengan menggunakan Uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 32,246 nilai F tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat bebas (3:96) sebesar 2,70. Dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel pada taraf signifikan 0,05 dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Salon Alex's Cabang Solo secara simultan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan

konsumen. Tetapi disini dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen adalah dimensi Tangible, Assurance, dan Reliability, berarti hipotesis yang pertama tidak terbukti, karena hanya tiga dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

- b. Besar pengaruh kualitas pelayanan pada Salon Alex's Cabang Solo terhadap kepuasan konsumen secara simultan ditunjukkan oleh besarnya nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,486. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan pada Salon Alex's Cabang Solo berpengaruh sebesar 48,6% terhadap kepuasan konsumen.
- c. Hasil analisis regresi berganda secara Parsial dapat disimpulkan bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan pada jasa Salon Alex's Cabang Solo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketiga dimensi tersebut adalah dimensi kualitas pelayanan Tangible, Assurance, dan Reliability. Dimensi kualitas pelayanan Tangible merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat pengaruhnya dibandingkan ketiga dimensi kualitas pelayanan lainnya. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan Tangible yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa Salon Alex's

Cabang Solo adalah terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan salon yang modern, penataan ruangan yang menarik, penampilan rapi karyawan, dan macam-macam produk perawatan rambut dan body yang berkualitas pada Salon Alex's Cabang Solo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah dimensi Responsiveness dan Emphaty hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan bukan berarti bahwa dimensi tersebut tidak penting dalam kualitas pelayanan salon, hanya saja bukan menjadi faktor penentu apakah konsumen puas atau tidak terhadap kualitas pelayanan pada salon yang mereka gunakan.

3. Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dari analisis Aritmatik Mean yang selanjutnya diuji signifikansi dengan menggunakan One Sample t Test diperoleh bahwa penilaian konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible) pada jasa Salon Alex's Cabang Solo secara nyata adalah baik artinya konsumen merasa menerima pelayanan dari jasa Salon Alex's Cabang Solo dengan baik. Dari kelima Dimensi Kualitas Pelayanan tersebut, Dimensi Tangible merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling

baik menurut penilaian konsumen karena memiliki nilai rata-rata hitung (mean) 4,1325 paling besar dibanding dengan Dimensi Kualitas Pelayanan lainnya.

Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Tangible merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling baik menurut penilaian konsumen terbukti.

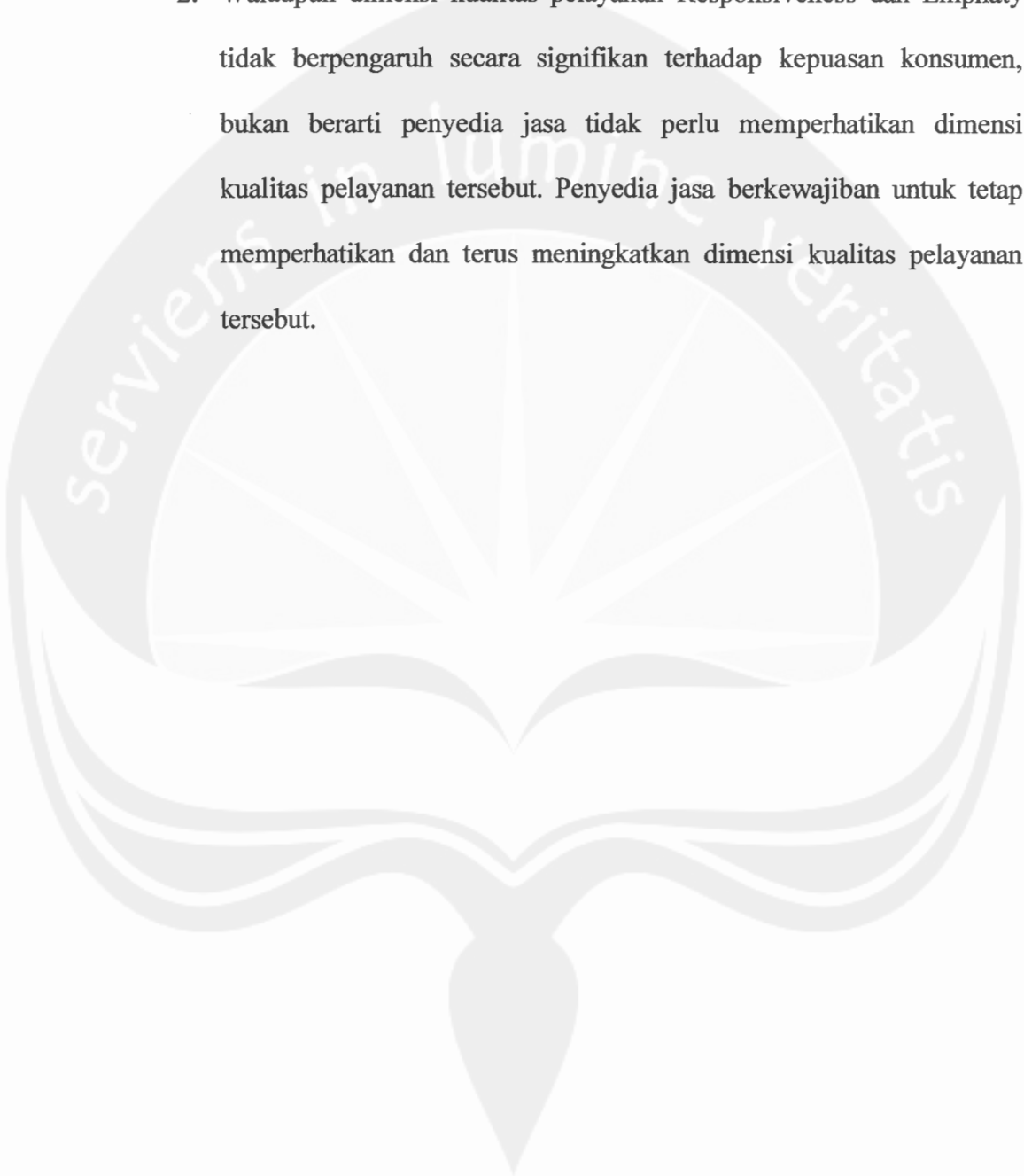
5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas maka penulis memberi saran manajemen Salon Alex's Cabang Solo sebagai berikut:

1. Manajemen Salon Alex's Cabang Solo harus mempertahankan dimensi Tangible yang terdiri dari bahwa peralatan salon yang modern, penataan ruangan yang menarik, penampilan rapi karyawan, dan macam-macam produk perawatan rambut dan body yang berkualitas. Dimensi Assurance yang terdiri dari cara kerja karyawan yang meyakinkan, pelayanan yang diberikan karyawan, sikap sopan karyawan kepada pelanggan secara konsisten, dan ketrampilan karyawan. Dimensi Reliability yang terdiri dari ketepatan waktu dalam memenuhi janji, kesungguhan dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi konsumen, keandalan, penyediaan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan keakuratan harga. Ini dikarenakan ketiga dimensi kualitas pelayanan yang selama ini dijalankan pihak

Salon Alex's Cabang Solo tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Walaupun dimensi kualitas pelayanan Responsiveness dan Emphaty tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, bukan berarti penyedia jasa tidak perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan tersebut. Penyedia jasa berkewajiban untuk tetap memperhatikan dan terus meningkatkan dimensi kualitas pelayanan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997, *Analisis Regresi : Teori, Kasus, dan Solusi*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Dajan, Anto, 1986, *Pengantar Metode Statistik 1*, Jilid II, Edisi Ke 2, LP3ES, Jakarta.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D, dan Miniarel, D.W., 1994, *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Edisi ke Enam, Binarupa Aksa, Jakarta.
- Friadi, Indra, 2005, *Penilaian Konsumen Terhadap Brand Equity Monitor Philips*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno Prof., 1991, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan Basica*. Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I, Edisi ke Enam, Erlangga, Jakarta.
- Mulyono,Sri, 1991, *Statistik Untuk Ekonomi*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Supranto, J, 1997, *Metode Riset : Aplikasi Dalam Pemasaran*.
- Swashta, Basu, dan Ibnu Sukotjo, 1995, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi 3, Liberty, Yogyakarta.

Swastha, Basu, dan Handoko, Hani, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.

Suprianto, 2003, Edy, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di John Saleh Bridal dan Salon Di Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Yanto Candra, Anastasia Diana, 2004, *Marketing Scale*, Andi Offset, Yogyakarta.



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Responden

Salon Alex's Cabang Solo

Dengan hormat,

Saya sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta bermaksud mengadakan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka penulisan skripsi. Penelitian yang saya lakukan adalah mengenai **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Salon Alex's Cabang Solo**.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kesediaan Anda untuk menjawab daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Kesungguhan Anda dalam menjawab pertanyaan akan sangat membantu penelitian ini.

Atas segala perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Anita Monalisa

KUESIONER
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S CABANG SOLO

BAGIAN I

KARAKTERISTIK RESPONSEN

Berilah tanda silang (x) pada jawaban Anda

1. Jenis kelamin Anda
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia Anda
 - a. Di bawah 17 th
 - b. 17-24 th
 - c. 25-35 th
 - d. Di atas 35 th
3. Pekerjaan Anda
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Pengusaha/Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lain-lain, sebutkan.....

BAGIAN II

Pertanyaan di bawah ini untuk mengetahui berapa jauh Anda setuju/tidak setuju mengenai kualitas pelayanan pada jasa Salon Alex's Cabang Solo. Berilah tanda silang (x) pada kolom yang tersedia.

Alternatif jawaban sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

No	Atribut	1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
1.	Reability					
	1. Bila salon Alex's mengadakan janji untuk melayani pelanggan pada waktu tertentu, mereka akan menepatinya.					
	2. Saat pelanggan memiliki masalah yang berkaitan dengan penampilan, salon Alex's sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya.					
	3. Salon Alex's dapat diandalkan dalam melayani pelanggan.					
	4. Salon Alex's menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
	5. Daftar harga yang dibuat salon Alex's sudah akurat.					
2.	Responsiveness					
	6. Karyawan salon Alex's memberitahu pelanggan kapan pastinya layanan akan diberikan.					
	7. Karyawan salon Alex's mampu menangani masalah yang berkaitan dengan penampilan dengan tepat.					
	8. Kesiediaan karyawan salon Alex's untuk membantu pelanggannya.					
	9. Karyawan salon Alex's selalu siap menerima keluhan atas ketidakpuasan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang diberikan.					
3.	Assurance					
	10. Cara kerja karyawan salon Alex's					

	meyakinkan pelanggan.					
	11. Pelanggan merasa nyaman ketika dilayani oleh karyawan salon Alex's.					
	12. Karyawan salon Alex's secara konsisten bersikap sopan terhadap pelanggannya.					
	13. Karyawan salon Alex's memiliki ketrampilan dalam bidang pekerjaannya.					
4.	Emphaty					
	14. Salon Alex's memberikan perhatian individual kepada pelanggan.					
	15. Salon Alex's memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan.					
	16. Salon Alex's memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada pelanggan.					
	17. Salon Alex's mengutamakan kepentingan pelanggan.					
	18. Salon Alex's selalu paham akan kebutuhan pelanggan.					
5.	Tangible					
	19. Salon Alex's mempunyai peralatan (seperti gunting rambut, alat pelurus dan pengriting rambut, alat untuk perawatan wajah dan body) yang modern.					
	20. Penataan ruangan salon Alex's menarik.					
	21. Karyawan salon Alex's berpenampilan rapi.					
	22. Salon Alex's menggunakan produk perawatan rambut yang berkualitas.					

BAGIAN III

Pertanyaan di bawah ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan secara keseluruhan pada jasa Salon Alex's Cabang Solo.

- Bagaimana perasaan Anda terhadap kualitas pelayanan pada jasa Salon Alex's Cabang Solo dapat digambarkan secara tepat dengan:

(Berilah tanda silang (x) untuk jawaban Anda di bawah ini)

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Puas
- e. Sangat Tidak Puas





LAMPIRAN 2

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4
1	2	1	4	3	4	4	4
2	1	4	3	4	4	3	3
3	2	4	3	5	5	4	4
4	2	4	2	4	4	3	3
5	1	4	3	3	4	4	4
6	2	4	3	4	5	4	5
7	1	4	3	4	4	4	4
8	1	4	3	3	4	4	3
9	1	4	3	4	4	4	4
10	2	4	3	3	3	3	3
11	1	4	1	3	4	4	4
12	2	2	4	3	4	4	3
13	1	2	4	3	4	4	4
14	2	2	2	3	4	4	3
15	2	2	4	4	5	4	5
16	1	2	4	2	4	3	3
17	1	2	4	3	4	4	4
18	2	2	4	2	3	3	3
19	2	3	3	4	5	4	4
20	2	3	3	4	5	4	4
21	1	3	3	3	4	4	4
22	2	3	2	3	3	3	3
23	1	3	2	4	3	4	4
24	2	3	3	1	2	2	2
25	2	3	3	5	4	4	4
26	1	3	3	3	4	4	4
27	2	3	3	4	5	4	4
28	2	3	2	4	5	4	4
29	2	3	2	3	3	3	3
30	2	3	2	4	4	4	4
31	1	4	3	3	3	2	2
32	2	4	3	3	4	3	4
33	1	4	3	3	4	4	4
34	1	4	1	4	4	5	4
35	2	2	2	3	4	4	3
36	1	2	4	3	5	4	4
37	2	3	3	4	5	4	4
38	2	3	3	4	3	4	4
39	2	3	3	4	4	5	4
40	1	3	3	3	4	4	4
41	2	4	3	5	5	4	4
42	1	4	3	3	4	4	4
43	1	4	3	4	4	5	4
44	2	4	3	5	4	4	4
45	1	2	4	3	4	4	5
46	2	2	4	2	3	2	3
47	2	3	3	4	5	4	4
48	2	3	3	4	4	4	4
49	1	3	3	3	4	4	5
50	1	3	2	4	4	4	5

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4
51	2	3	3	3	4	4	5
52	2	3	3	5	5	4	4
53	1	3	3	3	4	4	4
54	2	3	3	5	5	4	4
55	2	3	2	4	5	4	4
56	2	3	2	4	4	4	4
57	2	3	2	3	5	4	5
58	1	4	3	5	5	4	4
59	2	4	2	5	5	4	4
60	1	2	4	3	5	4	4
61	2	3	3	4	4	3	4
62	1	4	1	3	4	4	4
63	2	3	3	4	5	4	4
64	2	3	2	4	5	4	4
65	1	4	3	3	3	4	4
66	1	4	3	4	4	4	4
67	2	1	4	4	4	4	5
68	2	2	4	4	5	4	5
69	2	3	3	4	5	4	4
70	2	3	3	3	3	4	4
71	2	3	3	5	4	4	4
72	2	3	2	3	4	4	4
73	1	4	3	5	5	4	4
74	1	2	4	3	5	4	4
75	2	3	2	4	4	4	4
76	1	4	3	3	3	2	2
77	2	4	3	2	3	2	3
78	2	2	2	2	3	3	2
79	2	4	3	5	5	4	4
80	2	3	3	4	5	4	4
81	2	3	3	1	2	2	2
82	2	3	3	4	5	4	4
83	1	4	3	3	2	1	2
84	2	3	3	4	4	4	3
85	2	4	3	2	2	2	2
86	2	2	4	4	5	4	5
87	2	3	3	2	3	3	3
88	2	3	3	4	3	3	3
89	1	4	3	4	4	3	3
90	1	2	4	1	3	2	2
91	1	4	3	3	4	4	4
92	2	3	3	4	5	4	4
93	1	4	3	4	5	4	4
94	2	4	3	3	3	3	3
95	2	2	4	4	5	4	5
96	2	3	2	4	4	4	4
97	1	2	4	2	4	3	3
98	1	4	3	4	3	4	4
99	2	3	3	3	4	3	3
100	2	3	2	3	4	3	4

Case Summaries

	Reliability_5	Responsiveness_1	Responsiveness_2	Responsiveness_3	Responsiveness_4	Assurance_1	Assurance_2
1	4	3	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	2	2	2
23	4	3	3	3	3	5	5
24	2	2	2	2	2	3	3
25	4	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	5	5
29	3	3	3	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	5
31	3	2	2	2	3	3	3
32	3	3	3	3	4	3	4
33	4	3	4	3	3	4	4
34	5	4	4	4	5	5	5
35	4	3	4	3	4	4	3
36	5	4	4	4	5	5	5
37	5	4	5	4	5	5	5
38	4	4	4	4	5	4	4
39	5	4	4	4	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	5	4	4	4	4
42	4	4	4	4	5	4	3
43	5	4	4	4	5	4	4
44	5	4	4	4	5	5	5
45	5	4	4	4	5	4	4
46	2	2	2	2	3	2	2
47	4	4	4	4	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	4	5	4	4
50	5	3	4	4	5	5	5

Case Summaries

	Reliability_5	Responsiveness_1	Responsiveness_2	Responsiveness_3	Responsiveness_4	Assurance_1	Assurance_2
51	5	4	4	4	4	5	5
52	5	4	5	4	4	4	5
53	4	4	4	4	5	4	4
54	5	4	4	4	5	4	5
55	5	4	4	4	4	5	5
56	5	4	5	4	4	5	5
57	4	4	4	4	4	5	5
58	4	4	4	4	4	5	4
59	5	4	4	4	4	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	5	5
64	5	4	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	3
66	5	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	4	4	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	5	5
70	4	4	4	4	4	5	5
71	4	4	5	4	4	4	5
72	4	4	4	4	4	4	5
73	4	4	4	4	4	5	5
74	5	4	5	4	4	4	4
75	5	4	4	4	4	5	5
76	2	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	2	2	2
78	3	2	3	2	3	3	2
79	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	5	5
81	2	2	2	2	2	3	3
82	5	4	4	4	5	4	5
83	3	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	4	4	4
85	2	2	2	2	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	3	3	4	4
88	3	3	3	3	3	3	4
89	4	3	3	3	4	3	3
90	2	2	2	2	2	2	2
91	4	4	4	4	5	4	3
92	4	4	4	4	4	5	5
93	5	4	5	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	4	4
95	5	4	4	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	4	5
97	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	3	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	Assurance_3	Assurance_4	Emphaty_1	Emphaty_2	Emphaty_3	Emphaty_4
1	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	5	5	4
14	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	3	3	2	2	3	3
17	4	4	3	4	3	4
18	3	4	3	3	3	3
19	4	5	4	4	4	5
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3
22	3	3	2	2	2	2
23	5	5	4	4	4	4
24	3	3	2	2	2	2
25	5	5	4	4	4	4
26	4	4	3	3	4	4
27	4	5	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4
29	3	4	3	3	3	3
30	4	5	3	3	4	4
31	2	2	2	2	2	3
32	3	4	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	5
34	4	5	4	4	5	5
35	4	4	4	4	4	4
36	4	5	3	3	4	4
37	4	5	4	4	4	5
38	4	4	3	3	4	4
39	5	5	4	4	4	5
40	4	4	3	3	4	4
41	4	4	4	4	4	5
42	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	5
45	4	4	4	5	5	4
46	2	2	2	2	2	3
47	4	5	4	4	4	5
48	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	3
50	5	5	4	4	4	4

Case Summaries

	Assurance_3	Assurance_4	Emphaty_1	Emphaty_2	Emphaty_3	Emphaty_4
51	5	5	4	5	4	4
52	5	5	4	4	5	4
53	4	4	3	3	4	4
54	4	5	4	5	5	4
55	4	5	4	5	4	4
56	4	5	4	4	5	4
57	4	5	4	5	4	4
58	4	5	4	4	5	4
59	5	5	4	4	5	5
60	4	4	3	4	5	4
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4
63	4	5	4	4	4	5
64	4	5	4	4	5	4
65	4	4	3	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4
67	4	5	4	4	5	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	5	4	4	4	5
70	5	5	4	4	5	4
71	5	5	4	4	5	4
72	4	5	3	3	4	4
73	4	5	4	4	5	4
74	4	4	3	3	4	4
75	4	5	4	4	5	4
76	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	2	2
78	3	2	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4
80	4	5	4	4	4	5
81	3	3	2	2	2	2
82	4	5	4	4	4	4
83	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	4	4
85	2	3	2	2	2	2
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	3	3
88	4	4	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3
90	2	2	2	3	2	2
91	4	4	3	4	4	4
92	4	5	4	4	4	5
93	4	4	4	4	4	4
94	3	4	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4
96	4	5	4	4	4	4
97	3	3	2	2	3	3
98	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	Emphaty_5	Tangible_1	Tangible_2	Tangible_3	Tangible_4	Kepuasan konsumen
1	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	3
3	4	5	4	4	5	4
4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4
13	5	5	4	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	4	5	5
16	3	4	4	3	4	4
17	4	4	5	4	4	4
18	3	4	4	3	4	3
19	4	5	4	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	4	4
22	2	2	3	3	3	3
23	4	5	4	4	4	5
24	2	3	3	2	3	3
25	4	5	4	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	4
28	4	5	5	4	5	5
29	3	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	5	5
31	2	3	3	2	3	3
32	3	4	4	4	4	4
33	4	4	5	4	5	4
34	4	4	5	4	5	5
35	4	4	4	4	4	4
36	4	5	5	4	5	5
37	4	5	4	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4
41	4	5	5	4	5	5
42	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	5	5
44	4	5	5	4	5	5
45	5	5	4	4	5	5
46	2	3	2	2	3	3
47	4	5	4	4	5	5
48	4	4	4	4	4	4
49	4	5	4	4	4	4
50	5	5	4	4	5	5

Case Summaries

	Emphaty_5	Tangible_1	Tangible_2	Tangible_3	Tangible_4	Kepuasan konsumen
51	4	5	5	4	5	5
52	4	5	4	4	5	5
53	4	4	4	4	4	4
54	4	5	4	5	5	5
55	4	5	5	4	5	5
56	4	5	5	5	5	5
57	4	5	4	4	5	5
58	4	5	5	4	5	5
59	4	5	4	4	5	5
60	4	5	5	4	5	4
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	4	5	4	4	5	5
64	4	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	4	5	5
68	4	5	4	4	5	4
69	4	5	4	4	5	5
70	4	5	5	4	5	5
71	4	5	5	4	5	5
72	4	5	5	4	5	5
73	4	5	5	4	5	5
74	4	5	5	4	5	5
75	4	5	5	5	5	5
76	2	3	3	2	3	3
77	2	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3
79	4	5	4	4	5	5
80	4	5	4	4	5	5
81	2	3	3	2	3	3
82	4	5	4	5	5	5
83	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	4	4
85	2	3	3	2	3	3
86	4	5	4	4	5	5
87	3	4	4	3	4	4
88	3	4	3	3	4	4
89	3	4	4	3	4	4
90	2	3	3	2	3	3
91	4	4	4	4	4	4
92	4	5	4	4	5	5
93	4	4	4	4	4	5
94	3	4	4	3	4	5
95	4	5	4	4	5	5
96	5	5	4	4	5	5
97	3	4	4	3	4	3
98	4	5	5	4	5	4
99	3	4	3	3	4	4
100	3	4	4	4	4	4



LAMPIRAN 3

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	N of Items
,891	23

Handwritten notes: $R_{hitung} > R_{tabel} = 0,891$
 $L > 1,96 \cdot \frac{0,05}{\sqrt{23}}$
 $= 0,20$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability_1	91,37	27,964	,534	,887
Reliability_2	90,77	29,495	,463	,888
Reliability_3	91,07	30,961	,559	,887
Reliability_4	91,10	30,507	,421	,888
Reliability_5	90,97	30,240	,532	,886
Responsiveness_1	91,20	30,441	,503	,887
Responsiveness_2	91,10	30,852	,464	,888
Responsiveness_3	91,20	30,441	,503	,887
Responsiveness_4	91,23	29,909	,575	,885
Assurance_1	90,83	30,144	,438	,888
Assurance_2	90,87	29,568	,425	,889
Assurance_3	90,93	30,340	,468	,887
Assurance_4	90,73	29,857	,458	,888
Empathy_1	91,33	29,126	,620	,883
Empathy_2	91,23	29,840	,482	,887
Empathy_3	91,10	30,162	,499	,887
Empathy_4	91,10	29,955	,547	,885
Empathy_5	91,10	31,059	,404	,889
Tangible_1	90,53	29,913	,448	,888
Tangible_2	90,80	29,476	,476	,887
Tangible_3	90,97	30,240	,532	,886
Tangible_4	90,60	28,731	,664	,882
KP	90,80	30,234	,405	,889

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
95,13	32,602	5,710	23

Handwritten note: $R_{hitung} > R_{tabel}$

$\rightarrow n - 2$

$30 - 2$

$D_f = 28 = 0,567$

$Sig. = 0,05$



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 4

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	38	38,0	38,0	38,0
	Wanita	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dibawah 17 th	2	2,0	2,0	2,0
	17-24 th	19	19,0	19,0	21,0
	25-35 th	45	45,0	45,0	66,0
	Diatas 35 th	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	3	3,0	3,0	3,0
	Pegawai Swasta	19	19,0	19,0	22,0
	Pengusaha/Wiraswasta	60	60,0	60,0	82,0
	Pelajar/Mahasiswa	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



LAMPIRAN 5

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible	.	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	.611 ^a	.374	.367	.388
2	.674 ^b	.454	.442	.364
3	.708 ^c	.502	.486	.350

a. Predictors: (Constant), Tangible

b. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance

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

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.808	1	8.808	58.511	.000 ^a
	Residual	14.752	98	.151		
	Total	23.560	99			
2	Regression	10.690	2	5.345	40.284	.000 ^b
	Residual	12.870	97	.133		
	Total	23.560	99			
3	Regression	11.825	3	3.942	32.246	.000 ^c
	Residual	11.735	96	.122		
	Total	23.560	99			

a. Predictors: (Constant), Tangible

b. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance

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

d. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

$F_{hitung} > F_{tabel}$

$32,246 > 2,70$

↳ derajat pembilang k =
derajat penyebut n-k-1
100-3-1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.636	.522		1.217	.227
	Tangible	.883	.115	.611	7.649	.000
2	(Constant)	.061	.524		.117	.907
	Tangible	.663	.123	.459	5.380	.000
	Assurance	.388	.103	.321	3.766	.000
3	(Constant)	.950	.582		1.634	.106
	Tangible	.487	.131	.337	3.706	.000
	Assurance	.376	.099	.312	3.806	.000
	Reliability	.415	.136	.253	3.047	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

t hitung > t tabel

↳ 1,985

↳ df = 96, 5%

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Reliability	.265 ^a	2.993	.004	.291	.753
	Responsiveness	.155 ^a	1.886	.062	.188	.918
	Assurance	.321 ^a	3.766	.000	.357	.774
	Emphaty	.236 ^a	2.722	.008	.266	.796
2	Reliability	.253 ^b	3.047	.003	.297	.752
	Responsiveness	.156 ^b	2.027	.045	.203	.918
	Emphaty	.161 ^b	1.857	.066	.186	.734
3	Responsiveness	.074 ^c	.891	.375	.091	.759
	Emphaty	.071 ^c	.773	.442	.079	.621

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

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

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

d. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

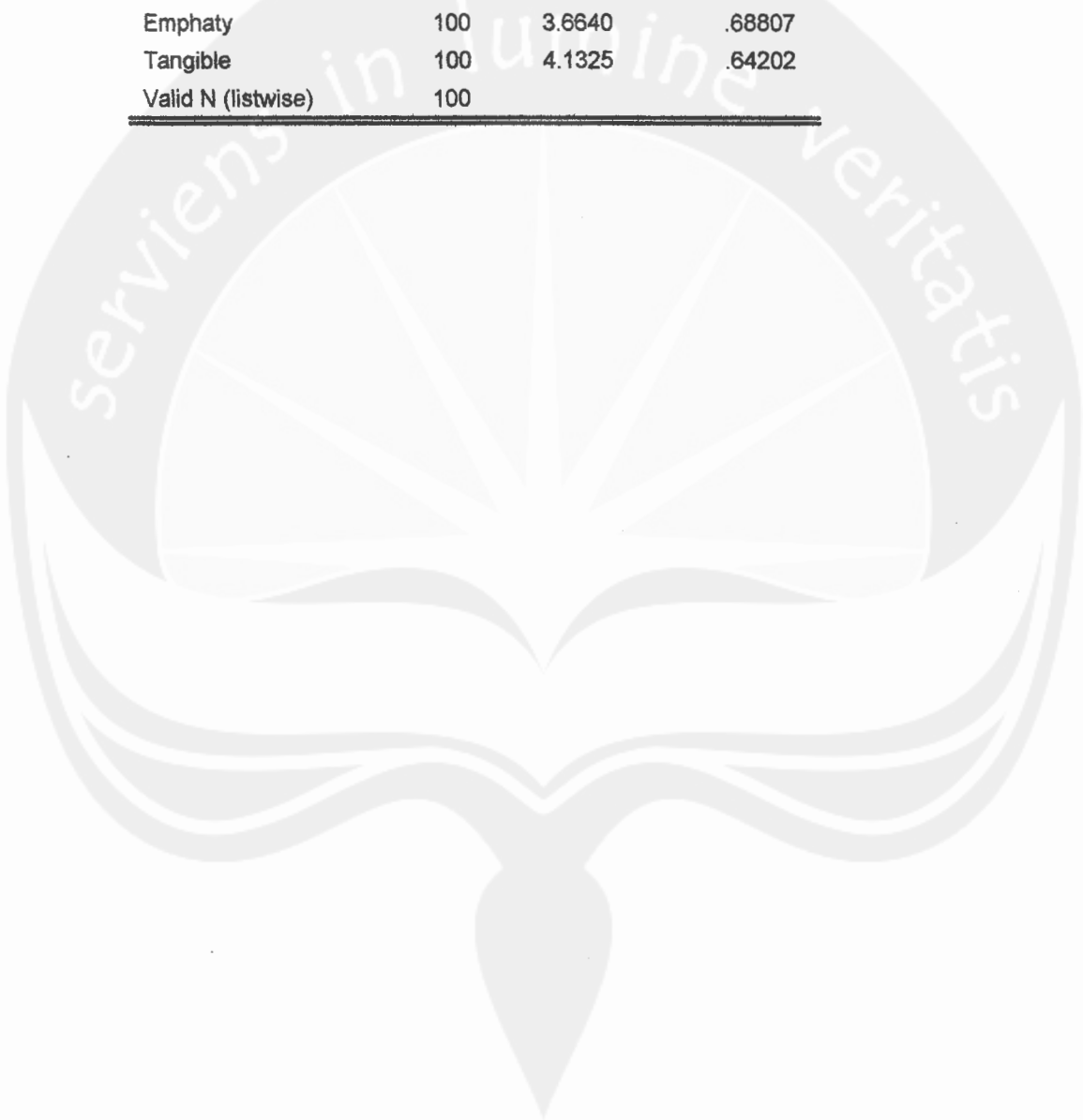


LAMPIRAN 6

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Reliability	100	3.7840	.68442
Responsiveness	100	3.6925	.67031
Assurance	100	3.9825	.75399
Emphaty	100	3.6640	.68807
Tangible	100	4.1325	.64202
Valid N (listwise)	100		





LAMPIRAN 7

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	100	3.7840	.68442	.06844
Responsiveness	100	3.6925	.67031	.06703
Assurance	100	3.9825	.75399	.07540
Emphaty	100	3.6640	.68807	.06881
Tangible	100	4.1325	.64202	.06420

One-Sample Test

Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Reliability	11.455	99	.000	.78400	.6482	.9198
Responsiveness	10.331	99	.000	.69250	.5595	.8255
Assurance	13.031	99	.000	.98250	.8329	1.1321
Emphaty	9.650	99	.000	.66400	.5275	.8005
Tangible	17.640	99	.000	1.13250	1.0051	1.2599



LAMPIRAN 8

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

TABEL DISTRIBUSI T 5%

DF	10%	5%	DF	10%	5%	DF	10%	5%	DF	10%	5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : G. Budining Santoso, S.H.
Jabatan : Pimpinan Salon Alex's Cabang Solo

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Anita Monalisa
NIM : 01 03 12790
Mahasiswa : Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :
“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S CABANG SOLO”
yang telah dilaksanakan dari tanggal 12 – 16 Agustus 2006.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Solo, 04 Oktober 2006

Salon Alex's Cabang Solo
Pimpinan,

a ALEX'S
Salon Rambut Dan Kecantikan Profesional
J. Bahari No. 117 Solo Telp. (0271) 645801

G. Budining Santoso, S.H.