

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang meliputi lima variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty* pada toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” di Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Dari hasil analisis karakteristik responden dari 100 pelanggan toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” yang telah dilakukan, berdasarkan pada:

- a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin, pelanggan pria yang datang ke toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” sebanyak 73% lebih banyak dari pada pelanggan wanita yang hanya 27%.
- b. Karakteristik berdasarkan usia, pelanggan yang datang ke toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” mayoritas berusia antara 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 43%.
- c. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, pelanggan yang datang ke toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” mayoritas berpendidikan SMU/Sederajat yaitu sebanyak 45%.
- d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden, pelanggan paling banyak memiliki pekerjaan sebagai pelajar dan mahasiswa yaitu 40%.

2. Dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan menghitung selisih atau kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan maka didapatkan hasil untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: dimensi *tangibles* sebesar -0,027, dimensi *reliability* sebesar 0,0275, dimensi *responsive* sebesar 0,09, dimensi *assurance* sebesar 0 dan dimensi *emphaty* sebesar -0,105. Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan, dimensi *tangibles* dan dimensi *emphaty* bersifat negatif hal ini berarti kinerja toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” belum memenuhi atau lebih rendah dari harapan pelanggannya. Sedangkan untuk dimensi *assurance* bersifat positif (0) dimana tidak terjadi kesenjangan antara kinerja dengan harapan pelanggan atau dengan kata lain, kinerja sudah sesuai dengan harapan pelanggannya. Sedangkan dimensi *reliability* dan dimensi *responsive* bersifat positif dimana kinerja toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” melebihi harapan pelanggannya. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” telah memuaskan pelanggannya (0,9333) sehingga hipotesis penelitian dapat diterima.
3. Untuk hubungan antara penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium”, dimana korelasi antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif satu sama lain. Sedangkan secara keseluruhan hubungan antara penilaian pelanggan terhadap kualitas

pelayanan dengan kepuasan pelanggan toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” adalah sangat lemah, sehingga hipotesis penelitian tidak dapat diterima atau ditolak. Hal ini bisa saja terjadi karena pelanggan tidak melihat terlalu pentingnya kualitas pelayanan melainkan sejauh mana produk yang diinginkan pelanggan tersebut memberikan kepuasan baginya.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alternatif pertimbangan pengambilan kebijakan-kebijakan manajemen toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium”.

- 1) Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan atau penyedia jasa harus diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan yang maksimal dimana konsumen merasa bahwa harapannya telah terpenuhi bahkan apa yang dirasakannya melebihi dari yang diharapkannya. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan maka diharapkan tidak akan terjadi pengalaman yang kurang menyenangkan pada konsumen yang mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dan beralih pada toko ikan hias atau penyedia jasa lain.
- 2) Perusahaan atau penyedia jasa harus memiliki dan memegang komitmen secara konsisten untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumennya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik

sehingga dapat mengurangi atau bahkan meniadakan rasa ketidakpastian konsumen atas pelayanan yang mereka terima.

- 3) Walaupun ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan, bukan berarti penyedia jasa tidak perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan tersebut. Penyedia jasa berkewajiban untuk tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dan terus meningkatkan dimensi kualitas pelayanan tersebut.
- 4) Penyedia jasa harus mampu menangani setiap keluhan dan kekecewaan yang timbul sebagai akibat dari adanya pelayanan yang kurang memuaskan dengan penuh perhatian dan menunjukkan rasa penyesalan, serta berusaha untuk menyelesaikannya secara kekeluargaan.
- 5) Kinerja karyawan sangat berkaitan erat dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan menambah pengetahuan yang sejalan dengan perkembangan yang ada.
- 6) Motivasi dan dorongan semangat yang tepat dan efektif kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja dan semangat karyawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan perusahaan atau penyedia jasa dapat memotivasi karyawan baik secara materiil (gaji dan bonus kerja yang memadai) dan moril (berupa pujian dan suasana kerja yang baik).

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Analisis Statistik Untuk Bisnis*, ed: Pertama, BPFE, Yogyakarta, 1997.
- Aritonang R., Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan (Pengukuran dan Penganalisan Dengan SPSS)*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2005.
- Aviliani, dan Wilfridus, Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, Usahawan, No.05, hal 8 – 13, 1997.
- Dajan, Anto, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 1, LP3ES, Jakarta, 2000.
- Gaspersz, Vincent, *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Hadi, Sutrisno, *Analisis Butir Untuk Instrumen dan Angket*, Andi Offset, Yogyakarta, 1991.
- Hanafiah, A.M., dan Saefuddin, A.M., *Tata Niaga Hasil Perikanan*, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 1986.
- Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & manajemen*, ed: Pertama, BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary, *Dasar-Dasar Pemasaran*, ed: Bahasa Indonesia, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- Kuncoro, Eko Budi, *Kiat Memasarkan Ikan Hias*, Penebar Swadaya, Jakarta, 2004.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., and Berry, L.L, *SERVQUAL : A Mutiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol 64, pp 12 – 40,1988.

Sugiyono, dan Wibowo, Eri, *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 For Windows*, Alfabeta, Bandung, 2004.

Tjiptono, Fandy, dan Santoso, Singgih, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, ed.2, Jakarta, 1996.

Winarto, Paulus, *First Step To Be An Entrepreneur*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.

Wiratno, Dwi Haryono, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Instrument*. Wahana, Vol.1, 1998.



DAFTAR LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
(KUESIONER)

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan tugas saya selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang menyelesaikan skripsi, saya bermaksud untuk memperoleh dan mengumpulkan data guna penyusunan skripsi saya yang berjudul:

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada
Toko Ikan Hias “Banyu Bening Aquarium” Yogyakarta**

Oleh karena itu, saya mohon kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing. Perlu diketahui juga bahwa tujuan penelitian ini semata-mata adalah untuk tujuan ilmiah.

Hormat saya,

Cok Alma Sebastian

A. Karakteristik Pelanggan

Petunjuk: Berilah tanda check (√) di depan jawaban yang menurut Anda paling cocok.

1. Jenis kelamin Anda: Pria Wanita
2. Usia Anda saat ini:
 < 17 tahun 26 – 35 tahun
 17 – 25 tahun > 35 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:
 SD SMU/ Sederajat
 SMP Akademi/ Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan Anda sekarang:
 Pegawai Negeri Pelajar/ Mahasiswa
 Pegawai Negeri Swasta Lainnya...
 Wiraswasta/ Pengusaha

B. Kualitas Pelayanan

Petunjuk: Bagian ini terdiri dari 2 bagian, yaitu pelayanan yang Anda harapkan akan Anda dapatkan bila berbelanja di sebuah toko ikan hias (Ideal) dan pelayanan yang Anda terima selama Anda berbelanja di toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” Yogyakarta.

Berilah tanda check (√) pada jawaban yang menurut Anda paling cocok di depan alternatif jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju RR : Ragu-Ragu STS : Sangat Tidak Setuju
S : Setuju TS : Tidak Setuju

Bagian 1: Keadaan yang Anda harapkan akan Anda terima saat berbelanja di sebuah toko ikan hias (Ideal).

A. Dimensi Tangibles (Bukti Langsung)	SS	S	RR	TS	STS
1. Anda mengharapkan karyawan selalu mendengarkan keluhan yang Anda sampaikan sehubungan dengan barang yang dijual.					
2. Di dalam memberikan informasi yang Anda					

<p>butuhkan, Anda ingin agar karyawan selalu menggunakan bahasa yang dapat Anda pahami (misal: dengan menggunakan bahasa Indonesia, bahasa Jawa yang memudahkan Anda untuk mengerti).</p> <p>3. Anda mengharapkan agar sebuah toko ikan hias menyediakan fasilitas fisik memadai (seperti: lampu, bangku, kipas angin, dll).</p> <p>4. Anda mengharapkan agar sebuah toko ikan hias selalu dalam keadaan yang bersih bagi Anda.</p> <p>5. Anda berpikir bahwa karyawan toko ikan hias harus selalu tampil rapi dan bersih.</p>					
B. Dimensi Reliability (Keandalan)	SS	S	RR	TS	STS
<p>6. Anda mengharapkan karyawan dapat mengambil barang yang Anda inginkan dengan cepat dan benar sesuai dengan pesanan Anda.</p> <p>7. Anda mengharapkan setelah sampai rumah, Anda mendapati barang yang Anda beli sesuai dengan yang Anda inginkan tanpa ada kesalahan, kelalaian atau pun kecerobohan karyawan sehingga Anda tidak perlu menukarkan kembali barang tersebut.</p> <p>8. Anda mengharapkan jumlah karyawan di sebuah toko ikan hias harus memadai, sehingga Anda tidak perlu antre terlalu lama menunggu karyawan yang siap melayani Anda.</p> <p>9. Anda mengharapkan toko ikan hias selalu beroperasi tepat waktu pada jam-jam operasi yang stabil.</p>					

C. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	SS	S	RR	TS	STS
10. Begitu Anda masuk toko, Anda mengharapkan ada karyawan yang menyambut dan siap melayani Anda.					
11. Bila ada sesuatu hal, Anda mengharapkan diperbolehkan menukarkan barang sesuai dengan perjanjian yang ada.					
D. Dimensi Assurance (Jaminan)	SS	S	RR	TS	STS
12. Anda mengharapkan pelayanan yang selalu sopan dan hormat pada Anda.					
13. Anda mengharapkan pelayanan yang penuh keramahan pada Anda.					
E. Dimensi Emphaty (Empati)	SS	S	RR	TS	STS
14. Anda mengharapkan agar karyawan selalu berusaha untuk memahami barang yang Anda cari.					
15. Anda mengharapkan agar karyawan dengan senang hati berusaha mencarikan barang yang Anda inginkan.					

Bagian 2: Keadaan yang Anda terima/ dapatkan saat berbelanja di toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” Yogyakarta (Belief).

A. Dimensi Tangibles (Bukti Langsung)	SS	S	RR	TS	STS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu mendengarkan keluhan yang Anda sampaikan sehubungan dengan barang yang dijual. 2. Di dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan, karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu menggunakan bahasa yang dapat Anda pahami (misal: dengan menggunakan bahasa Indonesia, bahasa Jawa yang memudahkan Anda untuk mengerti). 3. Toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” menyediakan fasilitas fisik yang memadai (seperti: lampu, bangku, kipas angin, dll). 4. Toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu dalam keadaan yang bersih bagi Anda. 5. Karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu tampil rapi dan bersih. 					
B. Dimensi Reliability (Keandalan)	SS	S	RR	TS	STS
<ol style="list-style-type: none"> 6. Karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” dapat mengambil barang yang Anda inginkan dengan cepat dan benar sesuai dengan pesanan Anda. 7. Setelah sampai rumah, Anda mendapati barang yang Anda beli sesuai dengan yang Anda inginkan tanpa ada kesalahan, kelalaian atau pun kecerobohan karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” sehingga Anda tidak perlu menukarkan kembali barang 					

tersebut.					
8. Jumlah karyawan di toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” memadai, sehingga Anda tidak perlu antre terlalu lama menunggu karyawan yang siap melayani Anda.					
9. Toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu beroperasi tepat waktu pada jam-jam operasi yang stabil.					
C. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	SS	S	RR	TS	STS
10. Begitu Anda masuk toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium”, selalu ada karyawan yang menyambut dan siap melayani Anda.					
11. Bila ada sesuatu hal, Anda diperbolehkan menukarkan barang sesuai dengan perjanjian yang ada pada toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium”.					
D. Dimensi Assurance (Jaminan)	SS	S	RR	TS	STS
12. Pelayanan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu sopan dan hormat pada Anda.					
13. Pelayanan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu penuh keramahan pada Anda.					
E. Dimensi Emphaty (Empati)	SS	S	RR	TS	STS
14. Karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” selalu berusaha untuk memahami barang yang Anda cari.					
15. Karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” dengan senang hati berusaha mencarikan barang yang Anda inginkan.					

C. Atribut Pelayanan Menurut Tingkat Kepentingan

Petunjuk: Setelah Anda menilai pelayanan di toko ikan hias “Banyu Bening Akuarium” Yogyakarta, Anda diminta mengisi tabel di bawah ini untuk mengetahui sampai seberapa penting setiap dimensi kualitas pelayanan di atas menunjukkan derajat kepentingan.

Isilah tabel di bawah ini dengan angka 1 sampai 5 dimulai dengan angka 1 untuk atribut yang bagi Anda paling penting, dan diurutkan terus secara menurun sampai dengan angka 5 untuk atribut yang paling tidak penting.

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Rank.
1	Dimensi Tangibles (Bukti Langsung) , meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi.	
2	Dimensi Reliability (Keandalan) , meliputi: pemenuhan janji pelayanan dengan segera dan memuaskan, tidak ada kelalaian dari karyawan toko.	
3	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) , meliputi: pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap.	
4	Dimensi Assurance (Jaminan) , meliputi: kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan toko.	
5	Dimensi Emphaty (Empati) , meliputi: hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.	



LAMPIRAN 2
(VALIDITAS & RELIABILITAS)

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E1	E2	E3	E4	E5
E1	1,0000				
E2	,4832	1,0000			
E3	,4412	,2233	1,0000		
E4	,2031	,4558	,3598	1,0000	
E5	,4471	,2993	,6773	,3207	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,1667	3,9333	4,3000	,3667	1,0932	,0194

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3759	,2540	,5471	,2931	2,1538	,0129

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3911	,2031	,6773	,4742	3,3348	,0187

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
E1	16,6333	3,3437	,5203	,3825	,7049
E2	16,6667	3,1264	,5018	,3830	,7108
E3	16,5333	3,1540	,5604	,5149	,6890
E4	16,9000	2,9897	,4530	,2979	,7392
E5	16,6000	3,3517	,5905	,4954	,6868

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = ,7497

Standardized item alpha = ,7625

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E6	E7	E8	E9
E6	1,0000			
E7	,3658	1,0000		
E8	,5724	,4279	1,0000	
E9	,4713	,5306	,3330	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,3167	4,2000	4,4333	,2333	1,0556	,0093

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3891	,3552	,4414	,0862	1,2427	,0014

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4502	,3330	,5724	,2394	1,7190	,0079

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
E6	12,9667	2,2402	,5915	,4163	,6957
E7	13,0667	2,1333	,5544	,3525	,7161
E8	12,9333	2,2713	,5533	,3840	,7151
E9	12,8333	2,2126	,5616	,3715	,7106

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = ,7649

Standardized item alpha = ,7661

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E10	E11
E10	1,0000	
E11	,6672	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,2500	4,2333	4,2667	,0333	1,0079	,0006
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4351	,3230	,5471	,2241	1,6940	,0251
Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,6672	,6672	,6672	,0000	1,0000	,0000

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
E10	4,2333	,3230	,6672	,4451	.
E11	4,2667	,5471	,6672	,4451	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,7839 Standardized item alpha = ,8004

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E12	E13
E12	1,0000	
E13	,5751	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,2500	4,1333	4,3667	,2333	1,0565	,0272
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4557	,3954	,5161	,1207	1,3052	,0073
Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,5751	,5751	,5751	,0000	1,0000	,0000

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
E12	4,3667	,5161	,5751	,3307	.
E13	4,1333	,3954	,5751	,3307	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,7261 Standardized item alpha = ,7302

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E14	E15
E14	1,0000	
E15	,5390	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,3167	4,3000	4,3333	,0333	1,0078	,0006
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3960	,2989	,4931	,1943	1,6500	,0189
Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,5390	,5390	,5390	,0000	1,0000	,0000

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
E14	4,3000	,4931	,5390	,2905	.
E15	4,3333	,2989	,5390	,2905	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,6864 Standardized item alpha = ,7004

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	P1	P2	P3	P4	P5
P1	1,0000				
P2	,4001	1,0000			
P3	,3448	,3785	1,0000		
P4	,4781	,5318	,4260	1,0000	
P5	,4920	,4590	,5447	,5201	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,0200	3,9333	4,1000	,1667	1,0424	,0048
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4025	,3690	,4782	,1092	1,2960	,0020

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	16,1667	3,7299	,5508	,3214	,7848
P2	16,1333	3,9126	,5707	,3455	,7763
P3	16,0000	4,0000	,5393	,3330	,7854
P4	16,0333	3,6885	,6437	,4243	,7537
P5	16,0667	3,7195	,6668	,4579	,7474

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = ,8070

Standardized item alpha = ,8083

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	P6	P7	P8	P9
P6	1,0000			
P7	,3119	1,0000		
P8	,3676	,3856	1,0000	
P9	,5314	,4949	,4984	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,0583	4,0000	4,1333	,1333	1,0333	,0032

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4509	,3092	,7402	,4310	2,3941	,0391

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
P6	12,1667	2,7644	,5215	,2976	,7060
P7	12,2000	2,8552	,5065	,2719	,7150
P8	12,2333	2,5989	,5320	,2863	,6979
P9	12,1000	1,8172	,6719	,4557	,6224

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = ,7491 Standardized item alpha = ,7523

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	P10	P11
P10	1,0000	
P11	,5529	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,0667	4,0333	4,1000	,0667	1,0165	,0022
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3736	,3092	,4379	,1287	1,4164	,0083

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
P10	4,0333	,3092	,5529	,3057	.
P11	4,1000	,4379	,5529	,3057	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,7052 Standardized item alpha = ,7121

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	P12	P13
P12	1,0000	
P13	,5550	1,0000

N of Cases = 30,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4,1167	4,0333	4,2000	,1667	1,0413	,0139
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,5477	,5161	,5793	,0632	1,1225	,0020

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
P12	4,2000	,5793	,5550	,3080	.
P13	4,0333	,5161	,5550	,3080	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,7130 Standardized item alpha = ,7138

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	P14	P15
P14	1,0000	
P15	,5694	1,0000

N of Cases = 30,0

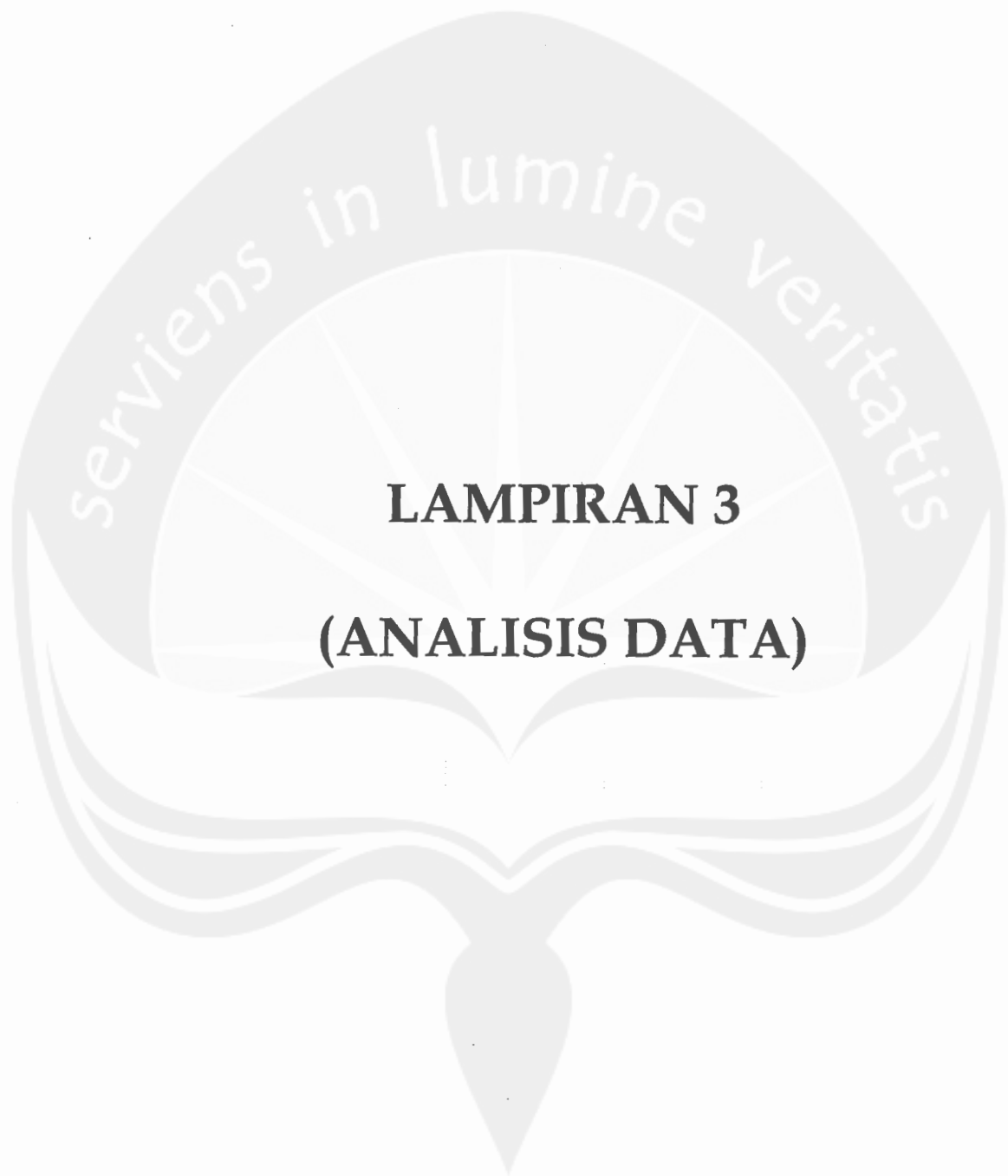
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3,9833	3,9667	4,0000	,0333	1,0084	,0006
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,6718	,5851	,7586	,1736	1,2967	,0151

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
P14	3,9667	,5851	,5694	,3242	.
P15	4,0000	,7586	,5694	,3242	.

Reliability Coefficients 2 items

Alpha = ,7217 Standardized item alpha = ,7256



Hasil Kuesioner Poin B Bagian 1 (EXPECTED SERVICE)

N	DIMENSI TANGIBLES					DIMENSI RELIABILITY				DIMENSI RESPONSIVE		DIMENSI ASSURANCE		DIMENSI EMPHATY	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5
2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4
3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5
6	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3
8	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	4
11	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
12	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
13	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
14	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
15	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
16	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
17	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
21	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3
22	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
23	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3
24	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
25	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5
26	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5
32	4	5	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4
33	4	5	3	2	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
34	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
35	5	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
36	5	5	3	4	2	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4
37	5	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	5	5	5
38	5	4	3	4	3	5	5	2	4	1	4	2	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	5	4	5
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
41	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5
42	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5
43	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4
44	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3
45	5	4	2	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3
46	5	5	4	5	2	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4
47	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4
48	4	5	3	5	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	5
49	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	5
50	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5

51	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
52	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
53	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
56	4	5	2	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4
57	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5
58	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
59	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4
60	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4
61	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
63	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
64	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4
65	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	5	3	2	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	2
67	5	4	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5
69	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4
70	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4
71	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4
72	3	3	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4
74	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3
76	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
77	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4
78	5	5	2	4	3	4	5	2	5	5	4	4	4	2	4
79	4	4	2	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5
80	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
82	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
84	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	2	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4
86	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5
87	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	2
88	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
89	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4
90	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
91	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4
92	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
93	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
94	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
95	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5
96	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
97	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5
98	3	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4
99	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5
100	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4
ΣE	403	409	377	389	378	406	416	388	403	409	395	391	413	418	418

Hasil Kuesioner Poin B Bagian 2 (PERCEIVED SERVICE)

N	DIMENSI TANGIBLES					DIMENSI RELIABILITY				DIMENSI RESPONSIVE		DIMENSI ASSURANCE		DIMENSI EMPHATY	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
2	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4
3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
9	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
10	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
11	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
12	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
15	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
16	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3
17	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
18	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
19	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4
21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
22	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
23	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4
25	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
26	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
28	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	3
29	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
31	5	4	3	2	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4
32	4	4	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4
33	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
35	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5
37	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4
38	4	4	4	2	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4
39	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
42	3	4	4	2	4	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4
43	3	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4
44	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5
45	4	4	4	5	3	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4
46	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
47	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4
48	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
50	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3

51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
56	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
57	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
58	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
59	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
60	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
61	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
62	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5
63	4	3	5	2	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4
64	5	2	4	2	2	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4
65	5	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
66	4	2	5	2	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4
67	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
68	3	4	2	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4
69	3	4	2	2	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4
70	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4
71	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
72	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3
73	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
74	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	4
75	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4
76	2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4
77	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
78	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
79	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5
80	5	4	2	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5
81	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
82	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
84	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
85	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4
86	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
87	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3
88	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
89	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	3
90	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	2	4
91	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	2
92	3	4	2	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3
93	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5
94	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5
95	5	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5
96	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
97	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4
98	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
99	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4
100	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4
ΣP	404	397	381	386	375	408	415	402	399	413	409	401	403	414	401

	4,2	3,75	4,5	4,5	4,5	4,29
100	4,8	3,75	3,5	3,5	4,5	4,01
	4,2	3,75	3,5	4	4,5	3,99
$\Sigma \bar{X}$	3,886	4,06	4,11	4,02	4,075	
ΣX	TOTAL GRAND MEAN					4,032

SERVQUAL MODEL

Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan toko ikan hias "Banyu Bening Aquarium" Yogyakarta. Data diperoleh dari kuesioner B bagian 1 untuk pelayanan yang diharapkan/ expected/ ideal dan bagian 2 untuk pelayanan yang dirasakan/ perceived/ belief. Sedangkan weighted/ bobot kepentingan/ penilaian didapat dari kuesioner C.

WEIGHTED/ BOBOT KEPENTINGAN

Dimensi	1	2	3	4	5
Tangibles	46	7	11	15	21
Reliability	9	55	14	11	11
Responsiveness	16	17	52	5	10
Assurance	16	12	14	53	5
Emphaty	13	9	9	16	53
Jumlah (N)	100	100	100	100	100

Dari hasil di atas, nilai dari masing-masing dimensi dikalikan dengan bobot penilaian (1-5). Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Dimensi	1	2	3	4	5	Jumlah	Rank
Tangibles	46	14	33	60	105	258	5
Reliability	9	110	42	44	55	260	4
Responsiveness	16	34	156	20	50	276	3
Assurance	16	24	42	212	25	319	2
Emphaty	13	18	27	64	265	387	1
Jumlah (N)	100	200	300	400	500	1500	15

Kemudian hasil ranking tersebut, dihitung untuk mencari bobot (*weighted*):

1. $5/15 \times 100 = 33,33333333$
2. $4/15 \times 100 = 26,66666667$
3. $3/15 \times 100 = 20$
4. $2/15 \times 100 = 13,33333333$
5. $1/15 \times 100 = 6,66666667$

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TANGIBLE	19,4300	2,0756	100
RELIABIL	16,2400	1,5835	100
RESPONSI	8,2200	1,0208	100
ASSURANC	8,0400	1,0817	100
EMPHATY	8,1500	1,0766	100
Y	3,3E+08	4218500167	100
X	60,0800	3,7864	100

Correlations

		TANGIBLE	RELIABIL	RESPONSI	ASSURANC	EMPHATY	Y	X
TANGIBLE	Pearson Correlation	1,000	,162	,179	-,066	,061	,142	,663**
	Sig. (2-tailed)		,108	,075	,513	,545	,158	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
RELIABIL	Pearson Correlation	,162	1,000	,204*	,213*	,150	,088	,666**
	Sig. (2-tailed)	,108		,041	,034	,135	,387	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
RESPONSI	Pearson Correlation	,179	,204*	1,000	,111	,117	,085	,518**
	Sig. (2-tailed)	,075	,041		,272	,247	,399	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
ASSURANC	Pearson Correlation	-,066	,213*	,111	1,000	-,023	,079	,362**
	Sig. (2-tailed)	,513	,034	,272		,824	,432	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
EMPHATY	Pearson Correlation	,061	,150	,117	-,023	1,000	-,016	,406**
	Sig. (2-tailed)	,545	,135	,247	,824		,878	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,142	,088	,085	,079	-,016	1,000	,158
	Sig. (2-tailed)	,158	,387	,399	,432	,878		,122
	N	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,663**	,666**	,518**	,362**	,406**	,158	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,122	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



LAMPIRAN 4
(SURAT BUKTI RISET)

SURAT KETERANGAN

Bersamaan dengan ini, saya sebagai pemilik Toko Ikan Hias “Banyu Bening Aquarium” Yogyakarta:

Nama : Cok Alma Sebastian

NPM : 00 03 12635

Lembaga : Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” yang beralamat di jalan polowijan no.42 dan kios no.1 dan 2 pasar Ngasem Yogyakarta selama periode Januari sampai dengan Februari 2005 guna keperluan penyusunan skripsi.

Yogyakarta, Mei 2005


Hartadi