

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan proses perhitungan pada bab sebelumnya diketahui bahwa gambaran dari kualitas layanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* sebagian besar responden ternyata memiliki penilaian yang baik.

Dari hasil uji pengaruh ditemukan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* ternyata hanya mampu menjelaskan perubahan kepuasan pelanggan sebesar 53,4% dan sisanya yakni 46,6% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan jika secara bersama-sama kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan jika secara sendiri-sendiri ternyata kualitas layanan yang mampu memberikan kontribusi hanya dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa dimensi *tangible* dan *empaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik pada *tangible* (67,2%) dan *empathy* (78,9%) tetapi tidak dapat menimbulkan kepuasan

pelanggan. Kondisi ini menggambarkan bahwa pelanggan lebih berorientasi dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pos

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pada peningkatan kepuasan pelanggan di PT. Pos ditinjau dari kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan terutama melalui pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi tambahan di perpustakaan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman studi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi dan selanjutnya peneliti lain dapat mengembangkan temuan ini untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel yang lain untuk menjelaskan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku:

- Bernardz, Katz. 1991. *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*. Jakarta: PT Sapdodadi.
- Brown, Stephen W, Evert Gummesson, 1991. *Service Quality Multidisciplinary and Multination Perspectives*. Lexington Books.
- Cooper, Donald R dan William C. Emory., (1994), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi Kelima, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management And Marketing: A Moment Of Truth*. Singapore: Maxwell Maximillan International.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Nirwana, 2006. *Service Marketing Strategy*. Jakarta. Kencana.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1997. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, Valarie,A., dan Britner, M.J., 1990, *Services Marketing*, Internasional Edition, The Mc.Grow-Hill Companies.Inc.

2. Jurnal :

Abriyanto Tri N. 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen CV Kartika Jati. Skripsi (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Parasuraman, A Valerie A . Zeithaml and Leonard L, Berry (1985), “*A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*”, *Journal of Marketing*. Vol 49.

Trisno Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Skripsi (tidak diterbitkan) Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.

LAMPIRAN

Lampiran

Kepada Yth:
Saudara Responden Penelitian
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di program Sosiologi Strata 1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka kewajiban kami untuk melakukan suatu penelitian. Oleh karena itu kami memohon saudara untuk dapat meluangkan waktu untuk membantu kami melakukan penelitian dengan menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi atau memilih daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah kami susun. Untuk hal tersebut, maka identitas saudara kami jamin kerahasiaannya. Pertanyaan atau pernyataan ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari saudara, sehingga terungkap mengenai " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta".

Karenanya kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban saudara akan sangat membantu kami dalam mencapai maksud tersebut. Demikianlah, atas partisipasi dan bantuan saudara, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Riska Andriany

NIM : 051002893

No Koesioner :

Tanggal Pengisian :

A. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia anda saat ini:

- ≤ 20 tahun
- 21 - 30 tahun
- 31 - 40 tahun
- 41 - 50 tahun
- > 50

Pekerjaan anda saat ini:

- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar / Mahasiswa
- PNS
- Lain-lain

Pendidikan terakhir anda :

- ≤ SD
- SLTP
- SLTA
- PT

Berapa kali anda menggunakan layanan PT. Pos Indonesia (*Persero*)

- Belum sama sekali
- Lebih dari 1 kali

B. Cantumkan tanda X (silang) pada salah satu alternative yang paling sesuai menurut anda, alternative tersebut adalah:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Bukti Langsung atau <i>Tangibles</i>	STS	TS	N	S	SS
1. Penampilan tempat yang dimiliki perusahaan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) Yogyakarta sudah cukup memadai.					
2. PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu berusaha membuat ruang agar tetap nyaman bagi anda.					
3. Sarana telekomunikasi yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) Yogyakarta sudah memadai.					
4. PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) sangat menjaga kerapihan penampilan karyawan.					
5. Kelengkapan fasilitas (pena)					

Kehandalan atau <i>Reliability</i>	STS	TS	N	S	SS
1. Proses pengiriman uang yang dilakukan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) cepat sesuai waktu.					
2. Penanganan transaksi di PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) dilakukan dengan tepat dan teliti.					
3. Ongkos biaya pengiriman yang diberikan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) relative murah atau sesuai dengan					

harga uang yang anda kirim.					
4. Proses pengiriman uang yang dilakukan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) tepat sampai tujuan.					
5. Bagaimana kondisi uang yang anda kirim dan yang anda terima sesuai dengan permintaan anda.					

Daya Tanggap atau <i>Responsiveness</i>	STS	TS	N	S	SS
6. Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang anda harapkan.					
7. Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu siap dan sigap membantu anda.					
8. Penyampaian informasi dari PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) mudah dapat dimengerti oleh anda.					
9. Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.					
10. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.					

Jaminan atau <i>Assurance</i>	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi dan pelayanan sesuai dengan bidangnya.					
2. Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) bersikap sopan pada saat melayani anda.					
3. PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) bertanggung jawab penuh					

terhadap keamanan dalam pengiriman uang, dan keamanan tempat parkir.					
4. Tersedianya kelengkapan P3K.					

Empati atau <i>Empathy</i>	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan anda.					
2. Anda telah mendapatkan perhatian pribadi dari PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).					
3. Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) telah memahami apa yang menjadi kebutuhan anda sebagai pelanggan.					
4. Bertanggung jawab atas keamanan pelanggan.					

Kepuasan	STS	TS	N	S	SS
1. Pelayanan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) pada saat berhadapan dengan anda, membuat merasa nyaman					
2. Informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) telah sesuai dengan harapan anda					
3. Saya merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>)					
4. Menurut saya, informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) dapat menambah pengetahuan.					
5. Merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).					

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Label: 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	15.54	5.210	.753	.785
Tang.2	15.59	5.226	.760	.784
Tang.3	15.79	5.516	.553	.838
Tang.4	15.58	5.407	.750	.790
Tang.5	15.98	5.284	.507	.861

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.62	8.013	2.831	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

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	16.02	3.692	.504	.804
Rel.2	15.67	4.257	.586	.753
Rel.3	15.73	4.344	.590	.753
Rel.4	15.71	4.028	.677	.724
Rel.5	15.68	4.611	.623	.752

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.70	6.222	2.494	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

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	15.88	4.264	.437	.878
Res.2	15.88	3.750	.658	.824
Res.3	15.92	3.865	.697	.815
Res.4	16.01	3.542	.807	.784
Res.5	16.03	3.524	.747	.799

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.93	5.710	2.390	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

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	11.59	3.337	.586	.705
Ass.2	11.50	3.279	.661	.676
Ass.3	11.84	2.624	.574	.717
Ass.4	11.96	3.010	.508	.744

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.63	5.049	2.247	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

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	11.27	2.903	.707	.595
Emp.2	11.98	2.106	.420	.883
Emp.3	11.26	3.230	.719	.627
Emp.4	11.26	3.309	.605	.663

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.26	4.716	2.172	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kpsn.1	15.86	4.232	.788	.843
Kpsn.2	15.92	4.714	.701	.865
Kpsn.3	15.88	4.718	.714	.862
Kpsn.4	15.88	4.197	.719	.862
Kpsn.5	15.99	4.553	.700	.864

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.88	6.808	2.609	5

Frequencies

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	81	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	99	55.0	55.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 20 tahun	19	10.6	10.6	10.6
	21 - 30 tahun	71	39.4	39.4	50.0
	31 - 40 tahun	35	19.4	19.4	69.4
	41 - 50 tahun	31	17.2	17.2	86.7
	> 50 tahun	24	13.3	13.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	51	28.3	28.3	28.3
	Pegawai Swasta	40	22.2	22.2	50.6
	Pelajar / Mahasiswa	41	22.8	22.8	73.3
	PNS	20	11.1	11.1	84.4
	Lain-lain	28	15.6	15.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Frequencies

Tang.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	3	1.7	1.7	2.8
	Netral	14	7.8	7.8	10.6
	Setuju	121	67.2	67.2	77.8
	Sangat Setuju	40	22.2	22.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Tang.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	6	3.3	3.3	3.9
	Netral	14	7.8	7.8	11.7
	Setuju	125	69.4	69.4	81.1
	Sangat Setuju	34	18.9	18.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Tang.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	16	8.9	8.9	9.4
	Netral	14	7.8	7.8	17.2
	Setuju	131	72.8	72.8	90.0
	Sangat Setuju	18	10.0	10.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Tang.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	4	2.2	2.2	2.8
	Netral	14	7.8	7.8	10.6
	Setuju	128	71.1	71.1	81.7
	Sangat Setuju	33	18.3	18.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.6	.6	.6
Sangat Tidak Setuju	29	16.1	16.1	16.7
Tidak Setuju	3	1.7	1.7	18.3
Netral	142	78.9	78.9	97.2
Setuju	5	2.8	2.8	100.0
Sangat Setuju	180	100.0	100.0	100.0
Total				

Ass.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2.2	2.2	2.2
Sangat Tidak Setuju	23	12.8	12.8	15.0
Tidak Setuju	133	73.9	73.9	88.9
Setuju	20	11.1	11.1	100.0
Sangat Setuju	180	100.0	100.0	100.0
Total				

Ass.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.6	.6	.6
Sangat Tidak Setuju	5	2.8	2.8	3.3
Tidak Setuju	137	76.1	76.1	79.4
Setuju	37	20.6	20.6	100.0
Sangat Setuju	180	100.0	100.0	100.0
Total				

Ass.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	5.6	5.6	5.6
Tidak Setuju	1	.6	.6	6.1
Netral	141	78.3	78.3	84.4
Setuju	28	15.6	15.6	100.0
Sangat Setuju	180	100.0	100.0	100.0
Total				

Ass.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1.1	1.1	1.1
Sangat Tidak Setuju	11	6.1	6.1	7.2
Tidak Setuju	1	.6	.6	7.8
Netral	155	86.1	86.1	93.9
Setuju	11	6.1	6.1	100.0
Sangat Setuju	180	100.0	100.0	100.0
Total				

Res.5

Tang.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	30	16.7	16.7	17.2
	Netral	13	7.2	7.2	24.4
	Setuju	124	68.9	68.9	93.3
	Sangat Setuju	12	6.7	6.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Rel.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	32	17.8	17.8	18.9
	Netral	1	.6	.6	19.4
	Setuju	131	72.8	72.8	92.2
	Sangat Setuju	14	7.8	7.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Rel.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	7	3.9	3.9	5.0
	Netral	1	.6	.6	5.6
	Setuju	143	79.4	79.4	85.0
	Sangat Setuju	27	15.0	15.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Rel.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	6	3.3	3.3	5.0
	Setuju	155	86.1	86.1	91.1
	Sangat Setuju	16	8.9	8.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Rel.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	9	5.0	5.0	6.1
	Setuju	147	81.7	81.7	87.8
	Sangat Setuju	22	12.2	12.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Rel.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Tidak Setuju	3	1.7	1.7	2.8
Setuju	159	88.3	88.3	91.1
Sangat Setuju	16	8.9	8.9	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Res.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	7	3.9	3.9	4.4
Netral	1	.6	.6	5.0
Setuju	144	80.0	80.0	85.0
Sangat Setuju	27	15.0	15.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Res.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	8	4.4	4.4	5.0
Setuju	143	79.4	79.4	84.4
Sangat Setuju	28	15.6	15.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Res.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	7	3.9	3.9	4.4
Setuju	153	85.0	85.0	89.4
Sangat Setuju	19	10.6	10.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Res.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Tidak Setuju	9	5.0	5.0	6.1
Netral	1	.6	.6	6.7
Setuju	158	87.8	87.8	94.4
Sangat Setuju	10	5.6	5.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Emp.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	5	2.8	2.8	4.4
	Netral	1	.6	.6	5.0
	Setuju	154	85.6	85.6	90.6
	Sangat Setuju	17	9.4	9.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Emp.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	6.7	6.7	6.7
	Tidak Setuju	51	28.3	28.3	35.0
	Setuju	110	61.1	61.1	96.1
	Sangat Setuju	7	3.9	3.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Emp.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	5	2.8	2.8	3.3
	Setuju	161	89.4	89.4	92.8
	Sangat Setuju	13	7.2	7.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Emp.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	6	3.3	3.3	3.9
	Setuju	158	87.8	87.8	91.7
	Sangat Setuju	15	8.3	8.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Frequencies

Kpsn.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	4	2.2	2.2	3.3
	Netral	13	7.2	7.2	10.6
	Setuju	130	72.2	72.2	82.8
	Sangat Setuju	31	17.2	17.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Kpsn.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	1	.6	.6	1.7
	Netral	18	10.0	10.0	11.7
	Setuju	139	77.2	77.2	88.9
	Sangat Setuju	20	11.1	11.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Kpsn.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.8	2.8	2.8
	Netral	14	7.8	7.8	10.6
	Setuju	137	76.1	76.1	86.7
	Sangat Setuju	24	13.3	13.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Kpsn.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	5	2.8	2.8	3.9
	Netral	18	10.0	10.0	13.9
	Setuju	120	66.7	66.7	80.6
	Sangat Setuju	35	19.4	19.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Kpsn.5

Frequencies

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Tidak Setuju	5	2.8	2.8	3.9
Netral	19	10.6	10.6	14.4
Setuju	139	77.2	77.2	91.7
Sangat Setuju	15	8.3	8.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang baik	2	1.1	1.1	1.1
Kurang baik	1	.6	.6	1.7
Cukup baik	12	6.7	6.7	8.3
Baik	142	78.9	78.9	87.2
Sangat baik	23	12.8	12.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang baik	2	1.1	1.1	1.1
Cukup baik	6	3.3	3.3	6.1
Baik	143	79.4	79.4	85.9
Sangat baik	29	16.2	16.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang baik	3	1.7	1.7	1.7
Kurang baik	4	2.2	2.2	3.9
Cukup baik	9	5.0	5.0	8.9
Baik	124	68.9	68.9	77.8
Sangat baik	40	22.2	22.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Frequencies

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang baik	2	1.1	1.1	1.1
	Kurang baik	2	1.1	1.1	2.2
	Cukup baik	21	11.7	11.7	13.9
	Baik	121	67.2	67.2	81.1
	Sangat baik	34	18.9	18.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang baik	2	1.1	1.1	1.1
	Kurang baik	1	.6	.6	1.7
	Cukup baik	12	6.7	6.7	8.3
	Baik	142	78.9	78.9	87.2
	Sangat baik	23	12.8	12.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang baik	5	2.8	2.8	2.8
	Cukup baik	6	3.3	3.3	6.1
	Baik	143	79.4	79.4	85.6
	Sangat baik	26	14.4	14.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang baik	3	1.7	1.7	1.7
	Kurang baik	4	2.2	2.2	3.9
	Cukup baik	9	5.0	5.0	8.9
	Baik	124	68.9	68.9	77.8
	Sangat baik	40	22.2	22.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Frequencies

Empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang baik	2	1.1	1.1	1.1
Kurang baik	4	2.2	2.2	3.3
Cukup baik	12	6.7	6.7	10.0
Baik	142	78.9	78.9	88.9
Sangat baik	20	11.1	11.1	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Frequencies

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang puas	2	1.1	1.1	1.1
	Kurang puas	2	1.1	1.1	2.2
	Cukup puas	15	8.3	8.3	10.6
	Puas	130	72.2	72.2	82.8
	Sangat puas	31	17.2	17.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.860	.851	2.022

a. R Squared Change, Durbin-Watson, Collinearity Statistics, Tolerance, Variance Inflation Factor, Condition Number, Predicted Values, Standardized Predicted Values, Residuals, Residual Standardized Residuals, Cook's Distance, Influence Statistics, Robustness Diagnostics

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	26.074	1	26.074	18.027	.000
2	22.707	174	.130		
3	61.742	174	.355		

a. R Squared Change, Constant, Tolerance, Variance Inflation Factor, Condition Number, Predicted Values, Standardized Predicted Values, Residuals, Residual Standardized Residuals, Cook's Distance, Influence Statistics, Robustness Diagnostics

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.18	2.57			2.794	.006
	Tangibles	.000	.060	.000		-.004	.997
	Reliability	.106	.077	.176		2.426	.016
	Responsiveness	.173	.083	.156		2.060	.041
	Assurance	.450	.085	.465		5.307	.000
	Privacy	.020	.064	.021		.315	.752

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.521	.36125

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.035	5	5.207	39.899	.000 ^a
	Residual	22.707	174	.131		
	Total	48.742	179			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.718	.257		2.794	.006
	Tangibles	.000	.060	.000	-.004	.997
	Reliability	.186	.077	.178	2.426	.016
	Responsiveness	.173	.083	.158	2.069	.040
	Assurance	.450	.065	.485	6.901	.000
	Empathy	.020	.064	.021	.315	.753

a. Dependent Variable: Kepuasan