

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian terbukti bahwa ada pengaruh antara variabel tingkat pengalaman yang terhadap variabel ketidakpastian calon pelanggan tentang layanan pascabayar sebesar 30%, sisanya 70% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan variabel ketidakpastian calon pelanggan tentang layanan pascabayar terbukti pula mempengaruhi variabel tingkat resiprositas antara calon pelanggan dan CRO sebesar 33% , sisanya 67% dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Hipotesis yang berbunyi ada pengaruh antara tingkat pengalaman dan ketidakpastian terbukti kebenarannya, didapati bahwa nilai signifikan $0,002 < 0,05$ dan juga memiliki *standardized coefficients* $- 0,314$ yang berarti ada pengaruh dengan hubungan negatif antara variabel tingkat pengalaman dan variabel ketidakpastian.
3. Hipotesis yang berbunyi ada pengaruh antara ketidakpastian dan tingkat resiprositas terbukti kebenarannya diperoleh bahwa nilai signifikan $0,001 < 0,005$ dan juga memiliki *standardized coefficients* $0,333$ yang berarti ada pengaruh dengan hubungan positif antara variabel ketidakpastian dan tingkat resiprositas.

4. Dari hasil analisis terbukti bahwa calon pelanggan memiliki tingkat pengalaman yang rendah mengenai layanan pascabayar, dilihat dari jawaban kuesioner ketidakpastian calon pelanggan tentang layanan pascabayar tergolong tinggi, dan dari penelitian juga membuktikan bahwa tingkat resiprositas yang diperoleh tergolong tinggi.

B. Saran

1. Akademik

- a. Dari penelitian ditemukan bahwa terdapat perkembangan dalam teori komunikasi yakni tingkat pengalaman calon pelanggan terbukti mempengaruhi ketidakpastian yang dirasakan oleh calon pelanggan dan memiliki hubungan yang negatif, yakni ketika tingkat pengalaman rendah ketidakpastian semakin meningkat, begitu juga sebaliknya. Diharapkan perkembangan yang ditemukan dapat digunakan dalam pengembangan teori komunikasi.
- b. Dalam penelitian ini terdapat kelemahan yaitu kurangnya pemaknaan yang lebih tepat mengenai variabel tingkat pengalaman sehingga mempengaruhi ketidakkonsistenan pada pertanyaan – pertanyaan di dalam kuesioner penelitian mengenai pengalaman calon pelanggan, sebaiknya variabel yang digunakan lebih diarahkan pada tingkat pengetahuan calon pelanggan mengenai layanan pascabayar tersebut. Kelemahan

ini dapat dijadikan saran untuk penelitian berikutnya agar tidak mengulangi kesalahan yang sama.

2. Praktis

Pihak Indosat perlu meningkatkan pemberian informasi kepada calon pelanggan karena ternyata terdapat tingkat resiprositas yang tinggi, hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak CRO Indosat, sehingga mempengaruhi juga pada ketidakpastian yang dirasakan oleh calon pelanggan. Dengan pemberian informasi yang lebih lengkap dan jelas diharapkan mampu mengurangi ketidakpastian dan mengurangi resiprositas yang terjadi antara calon pelanggan dan CRO, sehingga akan berpengaruh pada prospek pembelian produk Indosat khususnya pascabayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budyatna, Muhammad & Leyla Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Burhan, Bungin. 2008. *Metodologi penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Eadi, William F. 2009. *21 Century Communication : A reference Handbook, volume 1*. United State of America: Sage Publication Ltd.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Griffin, Em. 2005. *A First Look At Communication Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Calon pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, EKONISIA: Yogyakarta.
- Kasmir, SE MM. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta:PT. Radja Grafindo Persada.
- Koentjaraningrat.2000. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rakhmad. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Liliweri, Alo, M.S. 2009. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Littlejohn, Stephen W. 2007. *Teori komunikasi: Theory of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Martono, Nanang. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta:PT Radjagrafindo Persada.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : suatu pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. 1991. *Metode Penelitian*. Edisi kedua. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Stapelton, James J. 1995. *Guide to Knowledge Management*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: alfabeta.

Sugiyono. 2000. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

West, Richard & Lynn Turner. 2008. *Pengantar teori Komunikasi analisis dan Aplikasi. Introducing Communication Theory*. New York: Mc Graw Hill.

Jurnal

Boyle, Michael P., Mike Schmierbach, Cory L. Armstong, Douglas M. McLeod, Dhavan V. Shah & Zhongdang Pan. (2004). *Information Seeking and Emotional Reactions to The September 11 Terrorist Attacks*. *Journalism & Mass Communication Quarterly*. 81 (1), 155.

Website

www.Indosat.com

www.Oxford english dictionary online.com

www.connection.ebscohost.com/us

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGANTAR DAN PETUNJUK UMUM ANGET

A. PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat ketidakpastian pelanggan tentang layanan pascabayar terhadap tingkat resiprositas antara pelanggan dan *customer relations officer* Indosat. Tercapainya tujuan tersebut tergantung pada bantuan saudara untuk menjawab semua pertanyaan pada daftar pertanyaan berikut.

Dalam hal ini tidak ada jawaban yang salah sehingga semua jawaban adalah benar. Kami berharap pertanyaan-pertanyaan dijawab dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan yang saudara yakini kebenarannya. Atas perhatian dan bantuannya kami mengucapkan terima kasih.

B. PETUNJUK UMUM

Berilah tanda cek (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara untuk setiap pernyataan pada angket.

Peneliti

Sella Marsilia

7. Jika ya, apakah komplain mengenai layanan pascabayar yang Anda gunakan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan baik (jika **Tidak**, maka Anda dipersilahkan langsung menjawab pertanyaan no. 8)
 - a. Ya
 - b. Tidak

8. Anda mengetahui tatacara prosedural mengenai penggunaan layanan pascabayar
 - a. Ya
 - b. Tidak

9. Anda mengetahui tata cara pembayaran layanan pascabayar
 - a. Ya
 - b. Tidak

10. Apakah Anda mengetahui prosedur pelayanan yang ada di dalam galeri Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak

Angket II (Ketidakpastian)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Untuk melengkapi pengetahuan saya mengenai layanan pasca bayar Indosat, maka saya datang ke galeri Indosat				
2	Saya telah memprediksi bahwa <i>customer service officer</i> (CRO) tidak akan memberikan informasi yang lengkap khususnya mengenai layanan pascabayar				
3	Karena saya merasa kurang yakin akan mendapatkan informasi yang lengkap berkaitan dengan layanan pascabayar, maka saya akan mencoba mencari (<i>mengorek</i>) informasi pada CRO mengenai keuntungan jika menggunakan layanan pascabayar Indosat				
4	Selain itu, saya juga akan mencari (<i>mengorek</i>) informasi pada CRO mengenai kerugian jika menggunakan layanan pascabayar Indosat				
5	Disamping informasi keuntungan dan kerugian menggunakan layanan pascabayar Indosat, saya juga akan menanyakan penyelesaian jika terjadi permasalahan sewaktu menggunakan layanan pascabayar Indosat				

6	Saat saya mengantri, saya merasa kurang nyaman ketika harus menunggu giliran untuk memperoleh pelayanan dari CRO				
7	Saya mulai merasa cemas ketika berbicara dengan CRO mengenai layanan pascabayar.				
8	Awalnya saya merasa ragu ketika berbicara dengan CRO mengenai layanan pascabayar.				

ANGKET III (Resiprositas)

1. Pada awal pertemuan, CRO memberi salam kepada saya
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. CRO menanyakan tentang identitas diri saya
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. CRO menanyakan keperluan saya datang ke galeri Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. CRO telah memberikan informasi mengenai keuntungan jika menggunakan layanan pascabayar Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. CRO telah memberikan informasi mengenai kerugian jika menggunakan layanan pascabayar Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. CRO telah memberikan informasi mengenai tata cara komplain jika terjadi permasalahan sewaktu menggunakan layanan pascabayar Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. CRO juga memberikan informasi waktu penyelesaian jika nantinya terjadi permasalahan saat menggunakan layanan pascabayar Indosat
 - a. Ya
 - b. Tidak
8. Selain produk layanan pascabayar CRO juga menjelaskan tentang produk layanan dari Indosat yang lain
 - a. Ya
 - b. Tidak

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ketidakpastian1	20.77	7.593	.391	.584
Ketidakpastian2	20.86	7.071	.519	.550
Ketidakpastian3	20.78	7.486	.391	.582
Ketidakpastian4	20.99	6.980	.491	.553
Ketidakpastian5	20.93	6.712	.542	.535
Ketidakpastian6	21.10	6.939	.346	.590
Ketidakpastian7	22.34	7.883	.095	.672
Ketidakpastian8	22.19	8.115	.055	.682

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.28	9.113	3.019	8

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resiprositas1	5.02	2.707	.200	.641
Resiprositas2	5.01	2.555	.379	.606
Resiprositas3	5.28	2.183	.414	.588
Resiprositas4	5.06	2.522	.317	.616
Resiprositas5	5.10	2.394	.379	.600
Resiprositas6	5.06	2.582	.261	.629
Resiprositas7	5.53	2.312	.311	.621
Resiprositas8	5.31	2.135	.441	.579

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.91	3.012	1.736	8

Lampiran 3. Analisis Frekuensi

Frequencies

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	24	24.0	24.0	24.0
	Perempuan	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	25	5	5.0	5.0	5.0	
	26	5	5.0	5.0	10.0	
	27	10	10.0	10.0	20.0	
	28	9	9.0	9.0	29.0	
	29	37	37.0	37.0	66.0	
	30	7	7.0	7.0	73.0	
	31	8	8.0	8.0	81.0	
	32	5	5.0	5.0	86.0	
	33	1	1.0	1.0	87.0	
	34	6	6.0	6.0	93.0	
	36	1	1.0	1.0	94.0	
	40	2	2.0	2.0	96.0	
	41	1	1.0	1.0	97.0	
	42	1	1.0	1.0	98.0	
	45	2	2.0	2.0	100.0	
	Total		100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 tahun	66	66.0	66.0	66.0
	30 - 40 tahun	30	30.0	30.0	96.0
	> 40 tahun	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Apakah sebelumnya Anda merasa ragu untuk menggunakan layanan pascabayar Indosat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	100	100.0	100.0	100.0

Frequencies

Saat ini anda sedang menggunakan layanan pascabayar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	93	93.0	93.0	93.0
Ya	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Anda pernah menggunakan layanan pascabayar dari Indosat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	100	100.0	100.0	100.0

Apakah sebelumnya anda pernah menggunakan layanan pascabayar dari provider lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	93	93.0	93.0	93.0
Ya	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jika Ya, Apakah Anda pernah merasa kecewa ketika menggunakan layanan pascabayar dari provider lain (jika Tidak, maka Anda dipersilahkan langsung menjawab pertanyaan no. 8)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	4.0	57.1	57.1
	Ya	3	3.0	42.9	100.0
	Total	7	7.0	100.0	
Missing	System	93	93.0		
Total		100	100.0		

Apakah anda pernah mendapatkan masalah ketika menggunakan layanan pascabayar dari provider lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	5	5.0	71.4	71.4
	Ya	2	2.0	28.6	100.0
	Total	7	7.0	100.0	
Missing	System	93	93.0		
Total		100	100.0		

Jika Anda pernah mengalami masalah mengenai layanan pascabayar, apakah anda pernah komplain via telpon ataupun datang ke galeri provider layanan pascabayar lain tersebut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	4.0	57.1	57.1
	Ya	3	3.0	42.9	100.0
	Total	7	7.0	100.0	
Missing	System	93	93.0		
Total		100	100.0		

Jika ya, apakah komplain mengenai layanan pascabayar yang Anda gunakan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan baik (jika Tidak, maka Anda dipersilahkan langsung menjawab pertanyaan no. 8)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6.0	85.7	85.7
	Ya	1	1.0	14.3	100.0
	Total	7	7.0	100.0	
Missing	System	93	93.0		
Total		100	100.0		

Anda mengetahui tatacara prosedural mengenai penggunaan layanan pascabayar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	80	80.0	80.0	80.0
	Ya	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Anda mengetahui tata cara pembayaran layanan pascabayar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	81	81.0	81.0	81.0
	Ya	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Apakah Anda mengetahui prosedur pelayanan yang ada di dalam galeri Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	93	93.0	93.0	93.0
	Ya	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Untuk melengkapi pengetahuan saya mengenai layanan pasca bayar Indosat, maka saya datang ke galeri Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	43	43.0	43.0	46.0
	Sangat setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya telah memprediksi bahwa customer service officer (CRO) tidak akan memberikan informasi yang lengkap khususnya mengenai layanan pascabayar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	46	46.0	46.0	52.0
	Sangat setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karena saya merasa kurang yakin akan mendapatkan informasi yang lengkap berkaitan dengan layanan pascabayar, maka saya akan mencoba mencari (mengorek) informasi pada CRO mengenai keuntungan jika menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	40	40.0	40.0	45.0
	Sangat setuju	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Selain itu, saya juga akan mencari (mengorek) informasi pada CRO mengenai kerugian jika menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	49	49.0	49.0	60.0
	Sangat setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Disamping informasi keuntungan dan kerugian menggunakan layanan pascabayar Indosat, saya juga akan menanyakan penyelesaian jika terjadi permasalahan sewaktu menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	44	44.0	44.0	54.0
	Sangat setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saat saya mengantri, saya merasa kurang nyaman ketika harus menunggu giliran untuk memperoleh pelayanan dari CRO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	17	17.0	17.0	20.0
	Setuju	39	39.0	39.0	59.0
	Sangat setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Pada awal pertemuan, CRO memberi salam kepada saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	11	11.0	11.0	11.0
	Ya	89	89.0	89.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO menanyakan tentang identitas diri saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	10	10.0	10.0	10.0
	Ya	90	90.0	90.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO menanyakan keperluan saya datang ke galeri Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	37	37.0	37.0	37.0
	Ya	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO telah memberikan informasi mengenai keuntungan jika menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	15	15.0	15.0	15.0
	Ya	85	85.0	85.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO telah memberikan informasi mengenai kerugian jika menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	19	19.0	19.0	19.0
	Ya	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO telah memberikan informasi mengenai tata cara komplain jika terjadi permasalahan sewaktu menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	15	15.0	15.0	15.0
	Ya	85	85.0	85.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CRO juga memberikan informasi waktu penyelesaian jika nantinya terjadi permasalahan saat menggunakan layanan pascabayar Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	62	62.0	62.0	62.0
	Ya	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Selain produk layanan pascabayar CRO juga menjelaskan tentang produk layanan dari Indosat yang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	40	40.0	40.0	40.0
	Ya	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Pengalaman sebelumnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	93	93.0	93.0	93.0
	Sedang	5	5.0	5.0	98.0
	Tinggi	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketidakpastian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	30	30.0	30.0	30.0
	Tinggi	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Resiprositas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	5	5.0	5.0	5.0
	Sedang	31	31.0	31.0	36.0
	Tinggi	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Korelasi

Correlations

Correlations

		Pengalaman sebelumnya	Ketidakpastian
Pengalaman sebelumnya	Pearson Correlation	1	-.304**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	100	100
Ketidakpastian	Pearson Correlation	-.304**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	100	100

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

Correlations

		Ketidakpastian	Resiprositas
Ketidakpastian	Pearson Correlation	1	.333**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	100	100
Resiprositas	Pearson Correlation	.333**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	100	100

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