

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini penulis akan mengambil kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya, penulis merususkan saran bagi manajemen RM Baru. Kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut:

5.1. Kesimpulan

Hasil analisis regresi mediasi diketahui bahwa untuk meningkatkan *word of mouth* RM Baru harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kebijakan perbaikan dimensi-dimensi *marketing stimuli* dan dimensi-dimensi *service quality*. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi mediasi bahwa kepuasan pelanggan memediasi sebagian hubungan kausal antara dimensi *food quality*, dan *pelayanan personal* dengan *word of mouth* serta memediasi sepenuhnya hubungan kausal antara dimensi *physical design and appearance* dan *responsiveness* dengan *word of mouth*. Pengaruh dimensi *price* terhadap *word of mouth* terjadi secara langsung.

Pengaruh dimensi-dimensi *marketing stimuli* dan dimensi-dimensi *service quality* terhadap *word of mouth* akan semakin besar pada konsumen dengan tingkat kepuasan yang semakin tinggi. Dengan kata lain kepuasan pelanggan memoderasi (memperkuat) pengaruh dimensi-dimensi *marketing stimuli* dan dimensi-dimensi *service quality* terhadap *word of mouth*. Demikian juga halnya dengan rekan berkunjung yang sering diajak ke RM Baru. Rekan berkunjung memoderasi (memperkuat) pengaruh dimensi *price* terhadap *word of mouth*. Pengaruh dimensi

price terhadap *word of mouth* terbesar pada konsumen yang berkunjung bersama dengan yang lainnya, misalnya pasangannya.

Hasil analisis ini didukung oleh konsumen yang memberikan penilaian yang baik pada dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan pelanggan dan *word of mouth*. Penilaian perseptif konsumen pada dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan pelanggan dan *word of mouth* berbeda secara signifikan berdasarkan perbedaan rekan kunjungan dan rumah makan favorit.

Hasil analisis secara terperinci adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi mediasi:

- a. Kepuasan pelanggan memediasi sebagian hubungan kausal antara dimensi *food quality*, *responsiveness*, dan *pelayanan personal* dengan *word of mouth*.
- b. Kepuasan Pelanggan memediasi sepenuhnya hubungan kausal antara dimensi *physical design and appearance* dengan *word of mouth*.
- c. Dimensi *price* berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth*.
- d. Kuat pengaruh dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, terhadap *word of mouth* ditunjukkan dari efek total masing-masing variabel, yaitu dari yang terbesar adalah dimensi pelayanan personal, *food quality*, *price*, dan *physical design and appearance*.

2. Hasil analisis regresi moderasi:

- a. Kepuasan pelanggan memoderasi (memperkuat) pengaruh *food quality* terhadap *word of mouth*. Pengaruh *food quality* terhadap *word of mouth* akan semakin besar pada konsumen dengan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.

- b. Kepuasan pelanggan memoderasi (memperkuat) pengaruh *price* terhadap *word of mouth*. Pengaruh *price* terhadap *word of mouth* akan semakin besar pada konsumen dengan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.
 - c. Kepuasan pelanggan memoderasi (memperkuat) pengaruh *responsiveness* terhadap *word of mouth*. Pengaruh *responsiveness* terhadap *word of mouth* akan semakin besar pada konsumen dengan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.
 - d. Kepuasan pelanggan memoderasi (memperkuat) pengaruh pelayanan personal terhadap *word of mouth*. Pengaruh pelayanan personal terhadap *word of mouth* akan semakin besar pada konsumen dengan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.
 - e. Rekan kunjungan memoderasi secara negatif pengaruh dimensi *price* terhadap *word of mouth*. Pengaruh *price* terhadap *word of mouth* terbesar pada konsumen yang berkunjung sendiri (yang disimbolkan dengan angka 1), kemudian bersama keluarga, bersama teman atau rekan bisnis, dan terlemah bersama dengan yang lainnya, misalnya pasangannya.
3. Hasil analisis penilaian perseptif konsumen atas dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan pelanggan dan *word of mouth* diketahui bahwa derajat penilaian perseptif atas dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan pelanggan dan *word of mouth* berada dalam interval berkategori baik/puas/tinggi.

4. Hasil analisis perbedaan tingkat penilaian perseptif konsumen atas dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan pelanggan dan *word of mouth* ditinjau dari perbedaan karakteristik responden:
 - a. Terdapat perbedaan derajat penilaian perseptif konsumen atas dimensi *physical design and appearance*, *price* dan dan kepuasan pelanggan ditinjau dari perbedaan rekan kunjungan. Konsumen yang berkunjung bersama dengan yang lainnya (pasangan) memiliki derajat penilaian perseptif yang lebih baik pada dimensi *physical design and appearance*, *price* dan dan kepuasan pelanggan.
 - b. Terdapat perbedaan derajat penilaian perseptif konsumen atas dimensi *physical design and appearance*, *responsiveness*, pelayanan personal, kepuasan pelanggan dan *word of mouth* ditinjau dari perbedaan rumah makan favorit. Konsumen yang menfavoritkan Rumah Makan Baru memiliki derajat penilaian perseptif yang lebih baik pada dimensi dimensi *physical design and appearance*, *responsiveness*, pelayanan personal, kepuasan pelanggan dan *word of mouth*.
5. Hasil analisis profil responden:
 - a. Mayoritas responden pada penelitian ini (63,1%) berjenis kelamin laki-laki.
 - b. Mayoritas responden berusia antara 35 sampai 49 tahun (58,5%).
 - c. Mayoritas responden (45,1%) mengunjungi restoran sebanyak 2 restoran dalam 1 bulan terakhir.
 - d. Mayoritas responden (53,8%) berkunjung ke Rumah Makan Baru sebanyak 2 kali dalam 3 bulan terakhir.

- e. Mayoritas responden (49,7%) membelanjakan uang sebanyak Rp 100.000 sampai Rp 200.000 saat berkunjung ke RM Baru.
- f. Mayoritas responden (66,7%) berkunjung bersama keluarga.
- g. Mayoritas responden (80%) membutuhkan waktu 10 sampai 20 menit untuk sampai ke RM Baru.
- h. Mayoritas responden (49,2%) menyatakan bahwa RM Baru adalah rumah makan favorit konsumen.

5.2.Saran

Hasil analisis diketahui bahwa untuk meningkatkan *word of mouth* dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kebijakan peningkatan dimensi-dimensi *marketing stimuli* dan dimensi-dimensi *service quality*. Peningkatan pada dimensi-dimensi *marketing stimuli* dan dimensi-dimensi *service quality* difokuskan pada dimensi *food quality*, *physical design and appearance*, *price*, *responsiveness*, dan pelayanan personal. Peningkatan difokuskan pada indikator-indikator masing-masing dimensi dengan nilai *mean* yang paling kecil. Pada dimensi *food quality* difokuskan pada indikator “Makanan dan minuman yang disajikan RM Baru dalam kondisi yang segar”. Cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan menyediakan tempat penyimpanan bahan makanan dan minuman, serta mengolah bahan makanan dan minuman tersebut sesaat setelah dipesan konsumen. Peningkatan pada dimensi *physical design and appearance* difokuskan pada indikator “Dekorasi RM Baru menarik secara visual”. Cara yang dapat dilakukan misalnya adalah dengan menghias ruang makan dengan gambar maupun hiasan yang sesuai

dengan suasana perjamuan atau pesta. Peningkatan pada dimensi *price* difokuskan pada indikator “Jika konsumen membandingkan apa yang konsumen bayar dengan yang diperoleh, konsumen merasa beruntung”. Ini menunjukkan bahwa harga jual produk (makanan dan minuman) hendaknya sesuai dengan kualitas dan rasa makanan. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen RM Baru harus mampu menjaga kesesuaian antara harga dengan kualitas makanan dan minuman yang dijual (*value*). Peningkatan pada dimensi *responsiveness* difokuskan pada indikator “Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat”. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan meningkatkan ketrampilan karyawan khususnya dalam kecepatan memasak dan menyajikan makanan dan minuman. Perbaikan pada dimensi pelayanan personal difokuskan pada indikator “Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen”. Cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan khususnya dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen. Perbaikan tersebut akan menjadi semakin efektif saat dilakukan atau ditujukan pada konsumen yang berkunjung ke RM Baru bersama teman atau rekan bisnis.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menyadari memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian. Secara teknis, sampel penelitian lebih banyak diperoleh pada hari Sabtu dan Minggu dan tidak merata pada hari-hari yang lainnya sehingga error penelitian akan menjadi semakin besar yang bermakna bahwa jumlah sampel sebanyak 195 orang responden tentunya tidak merepresentasikan populasi dari RM Baru. Selain itu,

variabel yang digunakan untuk memprediksi *word of mouth* terbatas pada dimensi-dimensi *marketing stimuli*, dimensi-dimensi *service quality*, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyarankan pada penelitian mendatang untuk memperbanyak (menambah) jumlah sampel penelitian yang diambil secara merata mulai hari Senin sampai Minggu dan menambahkan variabel penelitian menurut teori-teori yang telah teruji dan relevan untuk memprediksi *word of mouth*. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar hasil penelitian menjadi semakin kompleks dan akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S.S., dan Conway, C., (2006), Customer Satisfaction in the Restaurant Industry: an Examination of the Transaction-Spesific Model, *Journal of Service Marketing*. Vol 20 N0 1.
- Atmaja, S.L., (2004), *Memahami Statistika Bisnis*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Buttle, F.A., (1998), “*Word of Mouth : Understanding and Managing Referral Marketing*”, *Journal of Strategic Marketing*, Vol 6 No 2.
- Dajan, A., (2000), *Pengantar Metode Statistik*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Ferdinand, A., (2004), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit Fakultas Ekonomi, UNDIP, Semarang.
- Hadi, S., (2000), *Analisis Butir Untuk Instrumen*, Penerbit: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Cooper, D.R dan William C.E., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black., (1998), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black., (2000), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5th ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Wibowo, H.A., (2013), Pengaruh Atribut Jasa Layanan Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Efeknya Pada *Word Of Mouth Communication*: Studi Pada Konsumen Bale Bengong Jogjakarta, *Skripsi S1*, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Thurau, P.L., dan Walsh, K.L., (2003), *International Marketing*, Chicago: Dryden Press.
- Jogiyanto, H., (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Kaplanidou. J, dan Vogt. V., (2001); *The Power of Word of Mouth*, Research Papper.

- Kotler, P. dan Armstrong, G., (1998), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., (2000), *Marketing Management*, 11th ed, Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- Dharmmesta, B.S. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- MacKinnon., (1994) www.public.asu.edu/~davidpm/ripl/q&a.htm#q6, “Model Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas”.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, dan Berry, LL., (1998), SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, No 1.
- Rosen, E., (2004), *The Anatomy of Buzz*, Penerbit Elex Media Computindo Jakarta.
- Santoso, S., (2002), *Statistik Parametrik*, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Stanton. WJ., (2005), *Fundamentals of Marketing*, 10th Ed. New York, MC Graw Hill, Inc.
- Mc-Carthy, F., (2004), *Consumer Behavior*, John Wiley & Sons, Inc, Singapore.
- Swan. P dan Oliver, L., (1989), Cognitive, Affective, and Attribute Bases for the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, Vol. 20, hal. 418-430.
- Sugiyono., (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Swan. P dan Oliver, L., (1989), Cognitive, Affective, and Attribute Bases for the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, Vol. 20, No 3.
- Tjiptono, F., (2002), *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2008), *Manajemen Jasa*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H., (2003), *Metodologi Penelitian*, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta



LAMPIRAN I
KUESIONER

KUESIONER

Yang terhormat pelanggan Restoran BARU di tempat.

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Nama : Tan Handoko

NIM : 090317569

Bermaksud meminta bantuan Anda untuk mengisi kuesioner terlampir sebagai data yang saya butuhkan dalam penelitian saya yang berbentuk skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Kuesioner mohon diisi sejujurnya dan sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. Atas kesediannya saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya:

Tan Handoko

Berikut ini merupakan kuesioner penelitian. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang atau cek list pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan yaitu sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

BAGIAN I: ATRIBUT MARKETING STIMULI RESTORAN

A. Food Quality/Reliability

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menerima menu makanan seperti yang saya pesan					
2	Penyajian makanan dan minuman yang dilakukan karyawan RM.Baru bebas dari kesalahan					
3	Makanan dan minuman yang disajikan RM.BARU dalam kondisi yang segar					
4	Makanan dan minuman yang disajikan RM.BARU memenuhi standart kebersihan					
5	Temperature makanan dan minuman yang disajikan RM.BARU sesuai dengan pesanan					
6	Makanan dan minuman yang disajikan RM.BARU memenuhi standart higienis					
7	Rasa makanan dan minuman yang disajikan RM.BARU enak					

B. Physical Design and Appearance

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	System pencahayaan RM.BARU sudah baik					
2	RM.BARU menyediakan fasilitas parkir yang memadai					
3	RM.BARU menjaga dengan baik kebersihannya					
4	Dekorasi RM.BARU menarik secara visual					

C. Price

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga makanan dan minuman RM.BARU sudah sesuai dengan kualitas dan layanan yang diberikan					
2	Harga makanan dan minuman RM.BARU terjangkau oleh daya beli konsumen					
3	Jika saya membandingkan dengan yang saya dapatkan dari RM.BARU, saya merasa beruntung					

BAGIAN II: ATRIBUT SERVICE QUALITY RESTORAN

D. Tangibles

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas fisik RM.BARU menarik					
2	Tampilan fisik dan para karyawan RM.BARU memuaskan					

E. Responsiveness

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan RM.BARU memberikan pelayanan dengan penuh perhatian					
2	Karyawan RM.BARU siap membantu kebutuhan konsumen					
3	Karyawan RM.BARU mampu memberikan pelayanan dengan cepat					
4	Karyawan RM.BARU melakukan tugasnya dengan rapi					
5	Karyawan RM.BARU mampu memahami kebutuhan konsumen					
6	Karyawan RM.BARU memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu makanan dan minuman yang dijual					

F. Assurance

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	RM.BARU menginformasikan secara rinci dan jelas tentang barang yang dibeli pelanggan					
2	Perilaku karyawan RM.BARU mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan					
3	Karyawan RM.BARU memberikan jawaban yang tepat untuk setiap pertanyaan pelanggan					

G. Pelayanan personal

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	RM.BARU memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya					
2	Karyawan RM.BARU memberi perhatian secara personal atau mempribadi kepada pelanggan					

BAGIAN III: KEPUASAN KONSUMEN

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan kecepatan pelayanan RM.BARU					
2	Saya puas dengan kehandalan RM.BARU					
3	Saya puas dengan desain dan fasilitas fisik RM.BARU					
4	Saya puas dengan tampilan fisik karyawan RM.BARU					
5	Saya puas dengan harga jual makanan dan minuman RM.BARU					
6	Saya puas dengan perhatian yang diberikan karyawan RM.BARU					
7	Saya puas dengan pengetahuan karyawan RM.BARU					
8	Saya puas dengan kualitas dan rasa makanan dan minuman RM.BARU					
9	Saya puas makan dan minum di RM.BARU					

BAGIAN IV: WORD OF MOUTH COMMUNICATION

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya bersedia mengajak orang lain untuk makan dan minum di RM.BARU					
2	Saya akan menceritakan pengalaman baik saya kepada orang lain tentang RM.BARU					
3	Saya merekomendasikan RM.BARU kepada siapapun yang meminta referensi mengenai restoran kepada saya					

BAGIAN V: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silan (X) sesuai dengan keadaan Anda.

1. Jenis kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia Anda Tahun
3. Berapa restoran yang telah Anda kunjungi dalam 1 bulan terakhir Restoran
4. Dalam 3 bulan terakhir, sudah berapa kali Anda berkunjung ke RM.BARU: Kali
5. Rata - rata uang yang Anda belanjakan di RM.BARU Rp.
6. Dengan siapa biasanya Anda berkunjung ke RM.BARU?
 - a. Sendirian
 - b. Bersama keluarga
 - c. Bersama teman atau rekan bisnis
 - d. Lainnya,.....(sebutkan)
7. Waktu tempuh yang Anda butuhkan untuk mencapai RM.BARU: Menit
8. Tempat makan – minum favorit Anda adalah



LAMPIRAN II

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Food Quality/Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.889	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FQ.1	22.47	14.189	.718	.869
FQ.2	22.60	14.041	.724	.868
FQ.3	22.73	13.857	.812	.857
FQ.4	22.67	15.264	.668	.876
FQ.5	22.60	13.972	.736	.866
FQ.6	22.73	14.271	.644	.879
FQ.7	22.60	15.766	.497	.894

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.40	19.352	4.399	7

Physical Design and Appearance

Scale: ALL VARIABLES

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
.896	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PDA.1	11.23	5.151	.857	.837
PDA.2	11.23	5.426	.604	.928
PDA.3	11.40	4.524	.849	.835
PDA.4	11.13	5.292	.802	.856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.00	8.759	2.959	4

Price

Scale: ALL VARIABLES

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
.785	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pr.1	7.33	1.540	.630	.704
Pr.2	7.57	1.495	.729	.609
Pr.3	7.97	1.413	.541	.820

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.43	3.013	1.736	3

Tangibles

Scale: ALL VARIABLES

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
.809	2

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	3.70	.493	.686	. ^a
Tang.2	4.03	.654	.686	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.73	1.926	1.388	2

Responsiveness

Scale: ALL VARIABLES

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
.899	6

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	18.30	8.079	.781	.875
Res.2	18.40	8.938	.887	.859
Res.3	18.50	8.672	.800	.869
Res.4	18.40	9.352	.697	.885
Res.5	18.20	10.717	.423	.920
Res.6	18.37	9.206	.820	.869

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.03	12.930	3.596	6

Assurance

Scale: ALL VARIABLES

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
.841	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass.1	7.73	1.513	.791	.693
Ass.2	7.83	1.385	.771	.717
Ass.3	7.97	2.033	.586	.886

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.77	3.426	1.851	3

Pelayanan Personal

Scale: ALL VARIABLES

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
.778	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP.1	3.90	.990	.665	. ^a
LP.2	4.07	.547	.665	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.97	2.516	1.586	2

Kepuasan Konsumen

Scale: ALL VARIABLES

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
.901	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Puas.1	31.13	30.809	.408	.910
Puas.2	31.47	27.706	.801	.880
Puas.3	31.37	28.102	.742	.885
Puas.4	31.17	25.937	.794	.880
Puas.5	31.13	29.982	.633	.893
Puas.6	31.17	27.661	.861	.876
Puas.7	31.27	31.375	.399	.909
Puas.8	31.40	29.145	.686	.889
Puas.9	31.23	27.495	.755	.883

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35.17	35.868	5.989	9

WOM

Scale: ALL VARIABLES

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
.771	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WOM.1	7.80	1.752	.611	.685
WOM.2	7.63	2.240	.565	.751
WOM.3	7.63	1.413	.685	.605

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.53	3.637	1.907	3



LAMPIRAN III
REGRESI MEDIASI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan personal		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Food quality		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Physical design and appearance		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Responsiveness		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	.541 ^a	.292	.289	.49914
2	.628 ^b	.394	.388	.46307
3	.674 ^c	.454	.446	.44069
4	.684 ^d	.468	.457	.43626

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Physical design and appearance

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Physical design and appearance, Responsiveness

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.875	1	19.875	79.772	.000 ^a
	Residual	48.085	193	.249		
	Total	67.959	194			
2	Regression	26.788	2	13.394	62.461	.000 ^b
	Residual	41.172	192	.214		
	Total	67.959	194			
3	Regression	30.865	3	10.288	52.977	.000 ^c
	Residual	37.094	191	.194		
	Total	67.959	194			
4	Regression	31.798	4	7.950	41.770	.000 ^d
	Residual	36.161	190	.190		
	Total	67.959	194			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Physical design and appearance

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Physical design and appearance, Responsiveness

e. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.346	.183		12.844	.000
	Pelayanan personal	.425	.048	.541	8.932	.000
2	(Constant)	1.634	.211		7.746	.000
	Pelayanan personal	.308	.049	.393	6.340	.000
	Food quality	.307	.054	.352	5.678	.000
3	(Constant)	.953	.250		3.818	.000
	Pelayanan personal	.253	.048	.322	5.286	.000
	Food quality	.334	.052	.383	6.450	.000
	Physical design and appearance	.208	.045	.253	4.582	.000
4	(Constant)	.600	.294		2.040	.043
	Pelayanan personal	.235	.048	.300	4.902	.000
	Food quality	.318	.052	.364	6.141	.000
	Physical design and appearance	.192	.046	.233	4.205	.000
	Responsiveness	.144	.065	.125	2.214	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed ^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan personal		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Food quality		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Price		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Responsiveness		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.313	.53032
2	.622 ^b	.386	.380	.50393
3	.648 ^c	.420	.411	.49129
4	.662 ^d	.438	.426	.48483

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Price

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Price, Responsiveness

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.164	1	25.164	89.476	.000 ^a
	Residual	54.279	193	.281		
	Total	79.444	194			
2	Regression	30.687	2	15.343	60.420	.000 ^b
	Residual	48.757	192	.254		
	Total	79.444	194			
3	Regression	33.342	3	11.114	46.046	.000 ^c
	Residual	46.101	191	.241		
	Total	79.444	194			
4	Regression	34.782	4	8.696	36.993	.000 ^d
	Residual	44.661	190	.235		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Price

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Food quality, Price, Responsiveness

e. Dependent Variable: Wom

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.976	.194		10.178	.000
	Pelayanan personal	.478	.051	.563	9.459	.000
2	(Constant)	1.339	.230		5.833	.000
	Pelayanan personal	.374	.053	.440	7.064	.000
	Food quality	.274	.059	.291	4.663	.000
3	(Constant)	.744	.287		2.594	.010
	Pelayanan personal	.342	.052	.403	6.523	.000
	Food quality	.242	.058	.256	4.153	.000
	Price	.218	.066	.193	3.317	.001
4	(Constant)	.271	.341		.795	.428
	Pelayanan personal	.317	.053	.373	6.001	.000
	Food quality	.226	.058	.240	3.913	.000
	Price	.208	.065	.184	3.200	.002
	Responsiveness	.177	.071	.141	2.475	.014

^a. Dependent Variable: Wom

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan personal		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Kepuasan konsumen		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Price		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Food quality		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.313	.53032
2	.640 ^b	.409	.403	.49448
3	.664 ^c	.441	.433	.48207
4	.679 ^d	.461	.449	.47480

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen, Price

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen, Price, Food quality

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.164	1	25.164	89.476	.000 ^a
	Residual	54.279	193	.281		
	Total	79.444	194			
2	Regression	32.498	2	16.249	66.457	.000 ^b
	Residual	46.945	192	.245		
	Total	79.444	194			
3	Regression	35.057	3	11.686	50.285	.000 ^c
	Residual	44.387	191	.232		
	Total	79.444	194			
4	Regression	36.611	4	9.153	40.601	.000 ^d
	Residual	42.833	190	.225		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen

c. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen, Price

d. Predictors: (Constant), Pelayanan personal, Kepuasan konsumen, Price, Food quality

e. Dependent Variable: Wom

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.976	.194		10.178	.000
	Pelayanan personal	.478	.051	.563	9.459	.000
2	(Constant)	1.059	.246		4.298	.000
	Pelayanan personal	.312	.056	.367	5.572	.000
	Kepuasan konsumen	.391	.071	.361	5.477	.000
3	(Constant)	.488	.296		1.651	.100
	Pelayanan personal	.285	.055	.335	5.151	.000
	Kepuasan konsumen	.354	.070	.327	5.029	.000
	Price	.214	.064	.189	3.318	.001
4	(Constant)	.348	.296		1.177	.241
	Pelayanan personal	.259	.055	.304	4.676	.000
	Kepuasan konsumen	.283	.074	.262	3.808	.000
	Price	.194	.064	.171	3.029	.003
	Food quality	.158	.060	.168	2.626	.009

^a. Dependent Variable: Wom



LAMPIRAN IV
REGRESI MODERASI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Food quality*Kepuasan konsumen		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Kepuasan konsumen		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Food quality		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.323	.319	.52801
2	.589 ^b	.347	.340	.51989
3	.617 ^c	.381	.372	.50732

a. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen

c. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen, Food quality

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.636	1	25.636	91.952	.000 ^a
	Residual	53.808	193	.279		
	Total	79.444	194			
2	Regression	27.549	2	13.775	50.964	.000 ^b
	Residual	51.894	192	.270		
	Total	79.444	194			
3	Regression	30.286	3	10.095	39.225	.000 ^c
	Residual	49.158	191	.257		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen

c. Predictors: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen, Food quality

d. Dependent Variable: Wom

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.461	.142		17.295	.000
	Food quality*Kepuasan konsumen	.088	.009	.568	9.589	.000
2	(Constant)	1.802	.285		6.333	.000
	Food quality*Kepuasan konsumen	.051	.016	.332	3.126	.002
	Kepuasan konsumen	.305	.115	.283	2.661	.008
3	(Constant)	-1.450	1.035		-1.401	.163
	Food quality*Kepuasan konsumen	.185	.074	1.198	2.493	.014
	Kepuasan konsumen	1.126	.275	1.041	4.088	.000
	Food quality	.948	.291	1.005	3.261	.001

^a. Dependent Variable: Wom

Excluded Variables ^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Food quality	-.146 ^a	-1.119	.264	-.081	.206
	Kepuasan konsumen	.283 ^a	2.661	.008	.189	.302
2	Food quality	1.005 ^b	3.261	.001	.230	.034

^a. Predictors in the Model: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen

^b. Predictors in the Model: (Constant), Food quality*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen

^c. Dependent Variable: Wom

Regression

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.327	.52511
2	.598 ^b	.358	.351	.51558

a. Predictors: (Constant), Price*Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Price*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.227	1	26.227	95.114	.000 ^a
	Residual	53.217	193	.276		
	Total	79.444	194			
2	Regression	28.407	2	14.203	53.432	.000 ^b
	Residual	51.037	192	.266		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Price*Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Price*Kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen

c. Dependent Variable: Wom

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.165	.169		12.773	.000
	Price*Kepuasan konsumen	.106	.011	.575	9.753	.000
2	(Constant)	1.605	.257		6.252	.000
	Price*Kepuasan konsumen	.065	.018	.352	3.628	.000
	Kepuasan konsumen	.300	.105	.278	2.864	.005

a. Dependent Variable: Wom

Regression

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.314	.310	.53157
2	.579 ^b	.335	.328	.52455
3	.591 ^c	.350	.339	.52012

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Responsiveness

c. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Responsiveness, Responsiveness*Kepuasan konsumen

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.908	1	24.908	88.148	.000 ^a
	Residual	54.536	193	.283		
	Total	79.444	194			
2	Regression	26.614	2	13.307	48.362	.000 ^b
	Residual	52.830	192	.275		
	Total	79.444	194			
3	Regression	27.773	3	9.258	34.221	.000 ^c
	Residual	51.671	191	.271		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Responsiveness

c. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen, Responsiveness, Responsiveness*Kepuasan konsumen

d. Dependent Variable: Wom

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.387	.257		5.390	.000
	Kepuasan konsumen	.605	.064	.560	9.389	.000
2	(Constant)	.878	.326		2.694	.008
	Kepuasan konsumen	.549	.068	.508	8.126	.000
	Responsiveness	.194	.078	.156	2.490	.014
3	(Constant)	-2.275	1.557		-1.461	.146
	Kepuasan konsumen	1.396	.415	1.291	3.366	.001
	Responsiveness	1.055	.423	.844	2.494	.013
	Responsiveness*Kepuasan konsumen	.229	.111	1.210	2.070	.040

^a. Dependent Variable: Wom

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan personal* Kepuasan konsumen		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

^a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 ^a	.374	.371	.50742

^a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal*Kepuasan konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.752	1	29.752	115.552	.000 ^a
	Residual	49.692	193	.257		
	Total	79.444	194			

^a. Predictors: (Constant), Pelayanan personal*Kepuasan konsumen

^b. Dependent Variable: Wom

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.461	.128		19.284	.000
	Pelayanan personal*Kepuasan konsumen	.087	.008	.612	10.750	.000

^a. Dependent Variable: Wom

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Kepuasan konsumen	.171 ^a	1.696	.092	.121	.317
	Pelayanan personal	.034 ^a	.244	.808	.018	.171

^a. Predictors in the Model: (Constant), Pelayanan personal*Kepuasan konsumen

^b. Dependent Variable: Wom

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Price	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Rekan kunjungan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Food quality*Rekan kunjungan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Wom

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 ^a	.135	.131	.59657
2	.395 ^b	.156	.147	.59091
3	.541 ^c	.293	.282	.54241

a. Predictors: (Constant), Price

b. Predictors: (Constant), Price, Rekan kunjungan

c. Predictors: (Constant), Price, Rekan kunjungan, Food quality*Rekan kunjungan

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.757	1	10.757	30.225	.000 ^a
	Residual	68.687	193	.356		
	Total	79.444	194			
2	Regression	12.401	2	6.201	17.758	.000 ^b
	Residual	67.042	192	.349		
	Total	79.444	194			
3	Regression	23.250	3	7.750	26.342	.000 ^c
	Residual	56.194	191	.294		
	Total	79.444	194			

a. Predictors: (Constant), Price

b. Predictors: (Constant), Price, Rekan kunjungan

c. Predictors: (Constant), Price, Rekan kunjungan, Food quality*Rekan kunjungan

d. Dependent Variable: Wom

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.178	.294		7.413	.000
	Price	.417	.076	.368	5.498	.000
2	(Constant)	2.537	.335		7.579	.000
	Price	.415	.075	.366	5.524	.000
	Rekan kunjungan	-.154	.071	-.144	-2.170	.031
3	(Constant)	2.882	.312		9.224	.000
	Price	.300	.072	.264	4.188	.000
	Rekan kunjungan	-.665	.106	-.622	-6.250	.000
	Food quality*Rekan kunjungan	.148	.024	.612	6.072	.000

^a. Dependent Variable: Wom

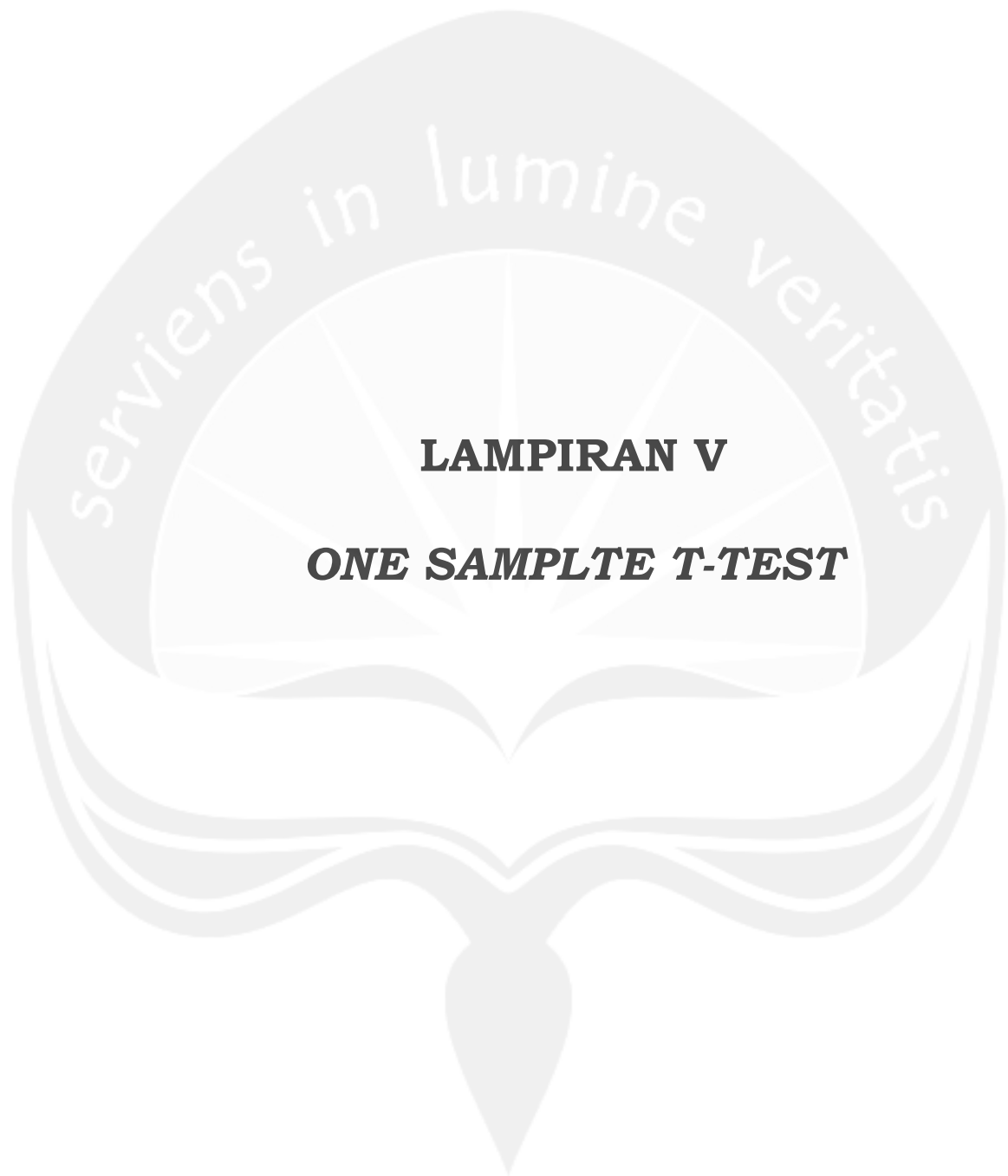
Excluded Variables ^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial	Collinearity
					Correlation	Statistics
						Tolerance
1	Rekan kunjungan	-.144 ^a	-2.170	.031	-.155	1.000
	Food quality*Rekan kunjungan	.114 ^a	1.684	.094	.121	.975
2	Food quality*Rekan kunjungan	.612 ^b	6.072	.000	.402	.365

^a. Predictors in the Model: (Constant), Price

^b. Predictors in the Model: (Constant), Price, Rekan kunjungan

^c. Dependent Variable: Wom



LAMPIRAN V

ONE SAMPLTE T-TEST

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Food quality	195	3.7516	.67846	.04859
Physical design and appearance	195	3.7808	.71909	.05150
Price	195	3.8325	.56469	.04044
Tangibles	195	3.8231	.65859	.04716
Responsiveness	195	3.7650	.51233	.03669
Assurance	195	3.8940	.65901	.04719
Pelayanan personal	195	3.7667	.75346	.05396
Kepuasan konsumen	195	3.9464	.59187	.04238
Wom	195	3.7761	.63993	.04583

One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Food quality	7.032	194	.000
Physical design and appearance	7.200	194	.000
Price	10.448	194	.000
Tangibles	8.759	194	.000
Responsiveness	9.675	194	.000
Assurance	10.256	194	.000
Pelayanan personal	6.610	194	.000
Kepuasan konsumen	12.657	194	.000
Wom	7.988	194	.000

T-Test


One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Food quality	195	3.7516	.67846	.04859
Physical design and appearance	195	3.7808	.71909	.05150
Price	195	3.8325	.56469	.04044
Tangibles	195	3.8231	.65859	.04716
Responsiveness	195	3.7650	.51233	.03669
Assurance	195	3.8940	.65901	.04719
Pelayanan personal	195	3.7667	.75346	.05396
Kepuasan konsumen	195	3.9464	.59187	.04238
Wom	195	3.7761	.63993	.04583

One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Food quality	-9.434	194	.000
Physical design and appearance	-8.335	194	.000
Price	-9.336	194	.000
Tangibles	-8.204	194	.000
Responsiveness	-12.130	194	.000
Assurance	-6.696	194	.000
Pelayanan personal	-8.217	194	.000
Kepuasan konsumen	-6.218	194	.000
Wom	-9.469	194	.000



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN VI
INDEPENDEN SAMPLE T-TEST
DAN ONE WAY ANOVA

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Physical design and appearance	Sendirian	7	3.7857	1.08425
	Bersama keluarga	134	3.8657	.69684
	Bersama teman atau rekan bisnis	46	3.4239	.62776
	Lainnya	8	4.4063	.37649
	Total	195	3.7808	.71909
Price	Sendirian	7	3.8095	.92009
	Bersama keluarga	134	3.8706	.51039
	Bersama teman atau rekan bisnis	46	3.6377	.62391
	Lainnya	8	4.3333	.30861
	Total	195	3.8325	.56469
Kepuasan konsumen	Sendirian	7	4.1905	.33771
	Bersama keluarga	134	4.0406	.53201
	Bersama teman atau rekan bisnis	46	3.6667	.71550
	Lainnya	8	3.7639	.40034
	Total	195	3.9464	.59187

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Physical design and appearance	Between Groups	9.954	3	3.318	7.013	.000
	Within Groups	90.362	191	.473		
	Total	100.315	194			
Price	Between Groups	3.951	3	1.317	4.344	.005
	Within Groups	57.910	191	.303		
	Total	61.861	194			
Kepuasan konsumen	Between Groups	5.473	3	1.824	5.576	.001
	Within Groups	62.486	191	.327		
	Total	67.959	194			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Physical design and appearance	RM Baru	96	3.9219	.65224
	RM Selera	41	3.7256	.80972
	RM Nikmat	37	3.6757	.69937
	RM Asia	9	3.1667	.70711
	RM Moro Seneng	5	3.2500	.66144
	RM Lainnya	7	3.8929	.70500
	Total	195	3.7808	.71909
Responsiveness	RM Baru	96	3.8854	.47837
	RM Selera	41	3.7520	.45204
	RM Nikmat	37	3.6081	.56275
	RM Asia	9	3.5741	.61300
	RM Moro Seneng	5	3.3667	.71102
	RM Lainnya	7	3.5476	.36911
	Total	195	3.7650	.51233
Pelayanan personal	RM Baru	96	3.9635	.67763
	RM Selera	41	3.6463	.79250
	RM Nikmat	37	3.5000	.79057
	RM Asia	9	3.5556	.58333
	RM Moro Seneng	5	3.1000	.82158
	RM Lainnya	7	3.9286	.78680
	Total	195	3.7667	.75346
Kepuasan konsumen	RM Baru	96	4.1424	.50641
	RM Selera	41	3.9051	.67016
	RM Nikmat	37	3.6817	.59615
	RM Asia	9	3.6420	.48361
	RM Moro Seneng	5	3.3333	.35136
	RM Lainnya	7	3.7302	.42483
	Total	195	3.9464	.59187
Wom	RM Baru	96	3.9062	.54869
	RM Selera	41	3.6341	.65746
	RM Nikmat	37	3.6396	.71741
	RM Asia	9	3.5926	.74120
	RM Moro Seneng	5	3.1333	.50553
	RM Lainnya	7	4.2381	.65868
	Total	195	3.7761	.63993

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Physical design and appearance	Between Groups	7.335	5	1.467	2.982	.013
	Within Groups	92.980	189	.492		
	Total	100.315	194			
Responsiveness	Between Groups	3.762	5	.752	3.015	.012
	Within Groups	47.160	189	.250		
	Total	50.922	194			
Pelayanan personal	Between Groups	9.752	5	1.950	3.672	.003
	Within Groups	100.381	189	.531		
	Total	110.133	194			
Kepuasan konsumen	Between Groups	9.390	5	1.878	6.060	.000
	Within Groups	58.569	189	.310		
	Total	67.959	194			
Wom	Between Groups	7.004	5	1.401	3.655	.004
	Within Groups	72.440	189	.383		
	Total	79.444	194			



LAMPIRAN VII

ANALISIS PERSENTASE

Frequencies

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	123	63.1	63.1	63.1
	Perempuan	72	36.9	36.9	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	17	8.7	8.7	8.7
	21 - 34 tahun	52	26.7	26.7	35.4
	35 - 49 tahun	114	58.5	58.5	93.8
	> 49 tahun	12	6.2	6.2	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Berapa banyak restoran yang telah dikunjungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 restoran	4	2.1	2.1	2.1
	2 restoran	88	45.1	45.1	47.2
	3 restoran	83	42.6	42.6	89.7
	> 3 restoran	20	10.3	10.3	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Frekuensi kunjungan ke RM Baru

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 kali	105	53.8	53.8	53.8
	3 kali	84	43.1	43.1	96.9
	> 4 kali	6	3.1	3.1	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Rata-rata uang yang dibelanjakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 100.000	7	3.6	3.6	3.6
	Rp 100.000 - Rp 200.000	97	49.7	49.7	53.3
	> Rp 200.000 - Rp 300.000	63	32.3	32.3	85.6
	> Rp 300.000	28	14.4	14.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Rekan kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sendirian	7	3.6	3.6	3.6
	Bersama keluarga	134	68.7	68.7	72.3
	Bersama teman atau rekan bisnis	46	23.6	23.6	95.9
	Lainnya	8	4.1	4.1	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Waktu tempuh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 10 menit	27	13.8	13.8	13.8
	10 - 20 menit	156	80.0	80.0	93.8
	21 - 30 menit	11	5.6	5.6	99.5
	> 30 menit	1	.5	.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Tempat makan dan minum favorit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RM Baru	96	49.2	49.2	49.2
	RM Selera	41	21.0	21.0	70.3
	RM Nikmat	37	19.0	19.0	89.2
	RM Asia	9	4.6	4.6	93.8
	RM Moro Seneng	5	2.6	2.6	96.4
	RM Lainnya	7	3.6	3.6	100.0
	Total	195	100.0	100.0	



LAMPIRAN VIII

DATA JAWABAN RESPONDEN

Case Summaries

	FQ.1	FQ.2	FQ.3	FQ.4	FQ.5	FQ.6	FQ.7	PDA.1	PDA.2	PDA.3	PDA.4	Pr.1	Pr.2
1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4
3	2	1	2	2	3	2	5	3	2	2	3	4	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4
6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5
7	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	4
8	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4
10	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4
13	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
15	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
16	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5
19	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
21	2	2	1	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4
22	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4
26	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3
27	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	2	5	5
28	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
30	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
31	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
35	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4
36	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	5
37	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	3	3
38	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4
40	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4
41	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
42	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
43	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
44	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
45	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
46	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
49	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3
50	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
51	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4
52	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
56	2	3	1	2	2	2	2	4	5	4	4	3	2
57	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
60	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
61	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
62	4	3	3	4	3	4	3	1	3	2	2	2	2
63	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2
64	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4
65	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4

Case Summaries

	FQ.1	FQ.2	FQ.3	FQ.4	FQ.5	FQ.6	FQ.7	PDA.1	PDA.2	PDA.3	PDA.4	Pr.1	Pr.2
66	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	5
67	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
68	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5
71	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
72	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
73	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
75	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
76	2	2	1	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
79	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4
82	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
86	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2
87	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
88	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
89	4	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
91	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5
93	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	4
94	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4
96	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5
97	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
98	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4
99	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
101	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
103	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
105	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3
106	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
107	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4
108	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
109	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5
112	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2
113	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
114	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
116	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
117	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
119	4	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4
120	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4
122	3	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	4	4
123	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
124	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	2	2
127	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
128	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
129	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
130	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	FQ.1	FQ.2	FQ.3	FQ.4	FQ.5	FQ.6	FQ.7	PDA.1	PDA.2	PDA.3	PDA.4	Pr.1	Pr.2
131	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
132	4	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
135	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4
136	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
137	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5
139	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5
140	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
141	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
142	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
143	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
144	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
145	3	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
146	2	2	2	2	3	1	2	5	5	5	5	4	4
147	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
148	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3
149	4	3	3	4	4	3	1	4	5	4	4	4	4
150	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4
151	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
152	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
155	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2
156	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
157	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
158	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
159	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
160	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	1	2	2
161	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3
162	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
163	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4
164	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
165	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5
166	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4
167	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5
170	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
171	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
172	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
173	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
174	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
176	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3
177	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
178	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3
179	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
180	5	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4
181	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
182	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
185	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2
186	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
187	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
188	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
189	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
190	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4
191	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
192	4	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4
193	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4
194	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5

Case Summaries

	Pr.3	Tang.1	Tang.2	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Res.5	Res.6	Ass.1	Ass.2	Ass.3	LP.1
1	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4
2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4
15	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
16	3	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	5
17	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
19	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5
20	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
25	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4
26	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
28	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4
32	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4
34	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3
35	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
36	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
40	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
47	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
48	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
49	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5
50	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
52	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5
53	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
54	4	4	4	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4
55	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4
56	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	5	4	4	4	3	2	5	5	4	4
62	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	2	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4
64	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4
65	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Pr.3	Tang.1	Tang.2	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Res.5	Res.6	Ass.1	Ass.2	Ass.3	LP.1
66	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
67	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
75	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	1	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5
77	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
78	5	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
79	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5
80	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
82	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	5
83	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
84	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	5	5	4	2	2	1	3	3	3	4	5	5	4
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4
88	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2
90	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4
91	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
92	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
95	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
101	4	3	4	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4
102	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
103	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
104	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
105	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3
106	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	2	1	1	2	4	4	3	3	4	3
108	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
109	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4
112	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
113	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
114	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
116	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	5	4	4
118	5	5	5	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4
120	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
121	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
122	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
123	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
126	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
130	3	2	3	4	5	4	4	3	2	5	5	4	4

Case Summaries

	Pr.3	Tang.1	Tang.2	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Res.5	Res.6	Ass.1	Ass.2	Ass.3	LP.1
131	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4
133	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4
134	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3
136	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
138	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
143	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
144	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
146	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
147	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
148	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
149	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
150	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
151	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5
152	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4
155	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
156	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
157	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
158	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5
159	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	4	5	4	4	3	2	5	5	4	4
161	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
162	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4
163	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5
164	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
165	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
166	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3
167	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
168	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3
169	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
173	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
174	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
176	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
177	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
178	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5
179	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3
180	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3
181	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	5
182	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
183	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
185	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
186	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
187	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
188	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5
189	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4
191	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4
193	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5
194	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
195	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4

Case Summaries

	LP.2	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Puas.6	Puas.7	Puas.8	Puas.9	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3
1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	2
4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
7	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
8	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
9	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
10	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
11	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4
12	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
13	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
16	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	4	4	4
17	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3
20	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3
21	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
22	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3
23	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4
26	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5
27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5
28	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
29	5	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4
31	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
32	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
34	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
35	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3
37	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
38	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
39	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
40	2	4	3	4	5	4	4	2	1	3	2	2	4
41	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
43	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
44	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
46	3	3	2	2	1	3	3	4	5	5	4	4	4
47	2	2	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	2
48	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
50	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
51	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
52	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
53	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2	2	2	4
57	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
58	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4
59	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4
61	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
62	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
64	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
65	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4

Case Summaries

	LP.2	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Puas.6	Puas.7	Puas.8	Puas.9	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3
66	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3
67	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
68	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
69	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
70	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
71	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
73	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
74	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
76	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
77	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2
78	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
80	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
81	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	2
82	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
83	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
84	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
87	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
88	3	5	3	3	4	5	4	2	2	2	2	2	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
90	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
91	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3
93	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
94	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
95	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
97	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
99	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
100	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
102	3	3	2	2	1	3	3	4	5	5	4	4	4
103	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
106	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
107	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
108	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
109	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
110	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
113	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3
114	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4
115	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
116	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4
117	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
118	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
120	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
121	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
123	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
124	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
125	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
126	3	4	3	4	5	4	4	2	2	2	2	2	4
127	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
128	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
129	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
130	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4

Case Summaries

	LP.2	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Puas.6	Puas.7	Puas.8	Puas.9	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3
131	5	5	3	3	4	5	4	1	2	2	3	2	5
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
133	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
134	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
135	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
136	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
137	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
138	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
139	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
140	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
141	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
142	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
143	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
145	3	3	2	2	1	3	3	4	5	5	4	4	4
146	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2
147	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
148	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
149	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
150	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
151	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
152	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
153	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
156	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
157	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4
158	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
159	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4
160	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4
161	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5
162	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2
163	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
164	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
165	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3
166	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
167	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
168	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
169	2	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4
170	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
171	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
172	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
173	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
175	3	3	2	2	1	3	3	4	5	5	4	4	4
176	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2
177	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
178	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
179	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
180	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
181	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
182	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
183	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
186	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
187	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
188	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
189	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4
190	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4
191	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
193	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
194	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
195	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Berapa banyak restoran yang telah dikunjungi	Frekuensi kunjungan ke RM Baru	Rata-rata uang yang dibelanjakan	Rekan kunjungan	Waktu tempuh	Tempat makan dan minum favorit
1	1	3	3	3	4	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	3	2	2	2	2	2	2
4	1	4	3	3	4	2	2	1
5	2	1	3	2	2	2	1	2
6	1	3	4	3	4	2	2	1
7	2	3	3	3	2	2	1	1
8	1	1	2	2	2	2	2	1
9	1	4	2	3	3	2	2	1
10	1	3	2	2	2	2	2	1
11	2	3	3	3	3	2	2	1
12	1	2	2	2	3	2	2	1
13	1	2	3	3	2	3	3	1
14	1	2	2	2	2	2	2	3
15	2	3	3	3	4	2	2	4
16	1	3	3	2	2	2	2	1
17	1	3	4	3	3	3	2	5
18	2	3	3	3	3	2	1	2
19	1	3	2	2	3	2	2	1
20	1	1	2	2	2	2	2	2
21	1	3	3	3	2	3	2	2
22	2	3	2	2	2	2	2	1
23	2	1	2	3	2	2	2	4
24	1	3	3	4	4	4	2	1
25	2	1	2	2	2	3	2	6
26	1	2	3	2	2	2	4	1
27	1	3	1	2	1	1	2	3
28	1	3	3	2	3	2	1	1
29	1	1	1	2	2	2	2	3
30	2	1	2	2	2	2	2	1
31	1	2	2	3	3	2	2	3
32	1	2	4	4	3	4	2	1
33	2	1	2	2	3	3	2	5
34	1	2	3	3	3	3	3	2
35	1	2	3	3	3	2	2	2
36	2	3	4	3	3	3	2	1
37	1	2	2	3	3	2	3	1
38	1	3	2	2	4	2	2	2
39	1	3	3	3	2	2	1	2
40	1	3	3	3	4	4	2	1
41	1	3	4	4	3	3	2	2
42	1	3	3	2	4	2	2	1
43	2	3	2	2	2	2	2	1
44	1	2	2	3	2	3	2	6
45	1	3	2	2	2	2	2	1
46	1	2	3	2	3	2	1	4
47	2	3	3	3	2	2	1	3
48	2	3	2	2	4	2	2	1
49	1	2	2	2	2	2	2	1
50	1	2	3	2	2	2	2	1
51	1	3	2	2	2	2	2	2
52	1	2	2	3	2	2	2	3
53	1	2	3	3	3	3	2	6
54	1	2	4	4	3	3	3	1
55	2	3	2	2	2	2	2	3
56	2	3	2	3	1	1	2	4
57	1	3	2	3	3	3	2	1
58	1	3	2	2	3	2	2	3
59	1	2	3	3	4	3	2	3
60	2	2	2	2	2	2	2	3
61	2	3	2	2	2	2	2	1
62	1	4	3	3	3	2	2	1
63	1	3	4	3	2	3	2	2
64	2	3	3	3	3	3	2	1
65	1	2	2	2	2	2	2	1

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Berapa banyak restoran yang telah dikunjungi	Frekuensi kunjungan ke RM Baru	Rata-rata uang yang dibelanjakan	Rekan kunjungan	Waktu tempuh	Tempat makan dan minum favorit
66	1	1	2	2	2	2	3	3
67	2	3	2	2	1	1	2	4
68	1	3	1	2	1	1	2	1
69	1	3	3	2	2	2	2	1
70	2	1	2	2	3	2	1	2
71	1	3	2	3	2	3	1	2
72	2	3	3	2	3	2	2	1
73	1	3	2	2	2	2	2	1
74	2	2	3	2	2	2	2	1
75	1	2	2	2	2	2	2	4
76	1	3	3	3	3	3	2	2
77	1	2	2	2	2	3	2	2
78	1	3	3	3	4	2	2	1
79	1	3	2	2	3	2	2	3
80	1	2	2	2	2	2	2	3
81	1	4	3	3	2	3	2	1
82	2	3	3	2	2	2	1	1
83	1	2	3	3	2	2	2	6
84	1	2	3	3	3	3	2	3
85	2	3	2	2	3	2	2	4
86	2	3	2	2	2	2	2	1
87	2	2	2	3	2	2	2	3
88	1	3	4	3	2	4	2	1
89	1	3	4	3	2	3	2	2
90	1	3	3	3	3	3	2	1
91	2	3	3	3	4	3	2	1
92	2	2	3	2	3	2	2	1
93	1	3	3	2	3	2	2	2
94	2	3	2	2	2	2	2	1
95	2	3	4	4	4	4	2	1
96	2	2	2	2	2	2	2	1
97	1	2	2	2	2	2	2	2
98	1	1	2	2	2	2	2	2
99	1	3	2	2	2	2	2	1
100	1	4	4	3	4	3	2	1
101	2	3	2	3	3	2	2	1
102	2	3	4	3	2	3	1	1
103	2	3	3	3	2	3	3	3
104	1	3	3	3	3	2	2	1
105	2	1	3	3	2	2	2	2
106	1	1	2	2	2	2	2	3
107	1	3	2	2	2	2	2	3
108	1	3	3	2	2	2	2	1
109	2	2	2	2	2	2	2	6
110	2	3	3	2	3	2	2	1
111	1	4	3	3	3	3	2	1
112	1	3	3	3	2	3	2	1
113	1	3	3	2	2	2	2	2
114	1	3	4	3	3	3	1	3
115	2	4	4	3	4	2	2	1
116	2	3	4	3	2	3	2	5
117	1	2	2	2	3	2	2	3
118	2	1	2	2	2	2	2	1
119	2	3	3	3	3	2	2	2
120	1	3	2	3	3	2	2	2
121	2	3	3	3	4	3	2	3
122	1	3	3	3	2	2	1	1
123	2	3	3	3	3	3	2	2
124	2	2	2	2	2	2	2	1
125	2	3	3	2	4	2	1	1
126	2	3	3	3	3	2	1	1
127	1	4	4	3	3	3	2	1
128	1	3	3	2	3	2	2	1
129	1	3	1	2	1	1	1	1
130	1	3	2	2	2	2	1	3

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Berapa banyak restoran yang telah dikunjungi	Frekuensi kunjungan ke RM Baru	Rata-rata uang yang dibelanjakan	Rekan kunjungan	Waktu tempuh	Tempat makan dan minum favorit
131	1	2	2	3	3	2	3	3
132	2	2	2	2	3	2	2	1
133	1	1	2	2	2	2	2	2
134	1	3	3	3	4	3	2	3
135	1	3	3	3	4	3	2	1
136	2	3	4	3	3	3	2	2
137	1	3	2	2	2	2	2	1
138	2	2	2	3	2	2	3	6
139	1	3	4	4	2	4	2	1
140	1	2	2	3	2	3	2	1
141	1	2	3	2	2	2	2	1
142	2	3	3	2	2	2	2	2
143	2	3	3	3	3	3	1	3
144	2	2	2	3	2	2	2	2
145	1	2	3	3	3	3	2	2
146	2	2	2	2	2	2	2	3
147	2	3	2	2	2	2	2	1
148	1	3	3	2	2	2	2	1
149	2	3	3	3	3	3	2	3
150	1	2	2	3	2	2	1	5
151	2	3	2	2	4	2	2	1
152	2	2	2	2	2	2	2	3
153	2	3	3	2	3	2	1	1
154	1	3	2	2	3	2	2	3
155	1	3	2	2	2	2	2	1
156	2	3	3	2	2	2	2	5
157	1	4	3	3	4	2	2	1
158	1	1	2	2	2	2	2	2
159	1	4	3	3	4	2	2	1
160	1	3	2	2	3	2	2	4
161	2	3	2	2	3	2	1	1
162	2	3	3	2	2	2	2	1
163	1	2	3	3	2	3	3	2
164	1	3	3	2	3	2	2	1
165	2	1	2	2	3	2	1	1
166	1	3	2	2	4	2	2	3
167	1	3	3	3	3	3	2	1
168	1	3	2	2	2	2	2	1
169	2	3	2	2	2	2	2	3
170	2	3	3	2	4	2	1	3
171	1	3	2	2	1	1	2	1
172	1	3	3	3	3	2	2	2
173	1	3	2	2	2	2	1	3
174	2	4	3	3	2	2	2	1
175	1	2	2	2	2	3	2	3
176	1	3	3	3	3	3	2	3
177	1	3	4	3	2	4	2	1
178	1	2	3	3	3	2	2	1
179	1	3	3	2	2	2	2	3
180	1	3	3	3	2	3	2	2
181	1	3	3	2	4	2	1	1
182	1	4	3	3	4	2	2	1
183	1	3	2	2	4	2	2	1
184	1	2	2	2	2	2	3	2
185	1	3	3	2	3	2	2	2
186	2	3	2	2	2	2	1	4
187	1	3	2	2	1	1	2	2
188	1	3	2	2	2	2	2	1
189	1	2	4	3	2	4	2	2
190	2	2	3	3	2	3	2	6
191	2	3	2	2	4	2	2	1
192	2	2	3	3	3	2	2	2
193	1	2	3	3	3	2	2	2
194	1	2	2	2	3	2	3	1
195	2	3	3	2	2	2	2	3



LAMPIRAN IX

TABEL DISTRIBUSI R 5%

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