

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini penulis mengambil kesimpulan hasil penelitian dan membuat saran bagi pihak manajemen perusahaan rumah makan/restoran yaitu sebagai berikut:

1. *Positive affect* dan *service quality* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *utilitarian value*. Hasil uji regresi secara parsial pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. *positive affect* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *utilitarian value*.
 - b. *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *utilitarian value*.
2. *Positive affect*, *negative affect*, dan *service quality* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *hedonic value*. Hasil uji regresi secara parsial pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. *Positive affect* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *hedonic value*.
 - b. *Negative affect* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *hedonic value*.
 - c. *Service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *hedonic value*.

3. *Service quality*, *utilitarian value*, dan *hedonic value* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction*. Hasil uji regresi secara parsial pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. *Service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *satisfaction*.
 - b. *Utilitarian value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *satisfaction*.
 - c. *Hedonic value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *satisfaction*.
4. *Utilitarian value*, *hedonic value*, dan *satisfaction* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*. Hasil uji regresi secara parsial pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. *Utilitarian value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.
 - b. *Hedonic value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.
 - c. *Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

5.2. Implikasi Manajerial

Salah satu bentuk loyalitas konsumen pada perusahaan ditunjukkan dari kesediaan/kerelaan konsumen untuk merekomendasikan merek, produk atau perusahaan kepada orang lain. Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata

bahwa kesediaan konsumen untuk merekomendasikan sebuah restoran cepat saji dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepuasan, *utilitarian value*, *hedonic value*, *positive affect*, *negative affect*, dan kualitas layanan yang mampu diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen untuk memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi *word of mouth* tersebut dan berusaha meningkatkan kesediaan konsumen untuk melakukan *word of mouth*.

5.3. Saran

Mengacu dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis merumuskan saran bagi pihak manajemen yang perlu untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan *word of mouth*:

1. Faktor emosional (*positive affect* maupun *negative affect*) secara tidak langsung memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen untuk mampu menciptakan perasaan yang baik pada hati konsumen saat melakukan transaksi (melakukan pembelian) pada jasa layanan perusahaan. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan ramah kepada pelanggan.
2. *Word of mouth* juga dipengaruhi oleh manfaat, rasa senang konsumen, serta rasa puas konsumen atas konsumsi jasa layanan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi manajemen untuk mampu menyajikan produk yang berkualitas (memiliki banyak manfaat bagi

konsumen), menciptakan *image* perusahaan yang baik di mata konsumen yang dilakukan dengan memberikan pelayanan secara eksklusif, serta mampu memusakan kebutuhan konsumen atas jasa layanan rumah makan. Hal ini penting untuk dilakukan dengan tujuan agar konsumen memperoleh manfaat yang besar saat membeli produk/jasa perusahaan, merasa senang karena terpenuhi kebutuhannya, dan puas atas produk makanan dan minuman yang dibelinya.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis banyak mengalami hambatan baik secara teknis maupun teoritis. Hambatan tersebut merupakan bentuk keterbatasan yang dimiliki penelitian yang selanjutnya berimbas pada kelemahan penelitian. Kelemahan pada penelitian ini antara lain adalah sampel penelitian yang kecil (144 orang responden) yang tentunya tidak representatif dengan populasi dari konsumen rumah makan cepat saji yang sesungguhnya.

Keterbatasan secara teoritis terdapat pada penggunaan variabel prediktor yang sedikit dalam memprediksi *word of mouth*. Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya di masa yang akan datang untuk memperbanyak jumlah sampel penelitian serta menambahkan variabel prediktor yang relevan dan sekiranya mampu memprediksi *word of mouth* seperti variabel harga, kualitas produk, suasana, fasilitas pendukung dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ailawadi, K.L., Gedenk, K., dan Neslin, S.A., (2003), Understanding Competition Between Retailers And Manufacturers: An Integrated Analysis Of Store Brand And National Brand Deal Usage, *Journal of Marketing*. Vol. 2. No. 3.
- Arni, A., (2008), *Perilaku Hedonis*, Penerbit Ghalia, Bandung.
- Arnold, M.J., dan Reynolds, K.E., (2003), Hedonic Shopping Motivations, *Journal of Retailing*, Vol. 79. No. 2.
- Atmaja, S.L., (2005), *Memahami Statistika Bisnis*, Buku 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Babin, B.J., Lee, Y.K., Kim, E.J., dan Griffin, M., (2005), Modeling Consumer Satisfaction and Word-of-Mouth: Restaurant Patronage in Korea, *Journal of Services Marketing*, Vol 19 No 3.
- Christina, M., (2011), Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen, *Skripsi S1*, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Cooper, D.R., dan Emory, C.W., (2007), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid I, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dajan, A., (2005), *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 2, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Ferdinand, A., (2006), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit Fakultas Ekonomi, UNDIP. Semarang.
- Goyette, I., Richard, L., Bergeron, J., dan Marticotte, F., (2010), e_WOM Scale: Word-of-mouth Measurment Scale For e_Service Context, *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol 27 No 5.
- Hadi, S., (2005), *Analisis Butir Untuk Instrumen*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black., (2005), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5th ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Kotler, P., (2006), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Milenium, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. and Keller K.L., (2008) *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Mutiara., (2008), *Positive Word Of Mouth* Sebagai Faktor Penentu Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan: Studi pada konsumen pengguna jasa Loundon Beauty Center, *Skripsi SI*, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Rosen, E., (2005), *The Anatomy of Buzz*, Penerbit Elex Media Computindo Jakarta.
- Santoso, S., (2008), *Statistik Parametrik*, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Semuel Hatane., (2005), Respons Lingkungan Berbelanja Sebagai Stimulus Pembelian Tidak Terencana pada Toko Serba Ada (Toserba): Studi Kasus Carrefour Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2, September. Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Setiawan, A.M., (2010), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Belanja *Hedonic*: Studi Pada Konsumen Bisnis Ritel Di Kota Yogyakarta, *Skripsi SI*, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Sugiyono., (2006), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Suhartono, F., (2011), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Hedonis: Studi Pada Konsumen Olah Raga Arung Jeram, *Skripsi SI*, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Sumarwan, U., (2005), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, F., (2005), *Manajemen Jasa*, Cetakan 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2005), *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.



KUESIONER

BAGIAN I:

Di bawah ini adalah kuesioner mengenai profil responden. Bapak/Ibi/Sdr/I dipersilahkan untuk menjawab salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin Anda:
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Berapa usia Anda saat ini:
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 20 sampai 34 tahun
 - c. 35 – 49 tahun
 - d. Lebih dari 49 tahun

3. Apakah jenis pekerjaan Anda saat ini:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya

Di bawah ini adalah kuesioner mengenai *word of mouth, satisfaction, utilitarian value, hedonic value, service quality, positive affect, dan negative affect*. Bapak/Ibi/Sdr/I dipersilahkan untuk menjawab salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan mulai dari STS dengan bobot 1 sampai sangat setuju dengan bobot 7

BAGIAN II: WORD OF MOUTH

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju			
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Saya akan bercerita hal positif tentang restaurant ini kepada orang lain								
2	Saya akan merekomendasikan restaurant ini kepada orang yang minta pendapat saya								
3	Saya akan menganjurkan teman dan orang lain untuk berkunjung ke restoran ini								

BAGIAN III: SATISFACTION

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya puas dengan keputusan saya untuk membeli makanan di restaurant ini							
2	Saya senang dengan keputusan saya untuk membeli makanan di restaurant ini							
3	Saya puas dengan menu makanan dari restaurant ini							
4	Saya puas dengan menu minuman dari restaurant ini							

BAGIAN IV: UTILITARIAN VALUE

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya pandai dalam menentukan/memilih restaurant berdasarkan pengalaman yang saya miliki							
2	Saat saya menemukan menu makanan dan minuman yang baru pada suatu restaurant, saya ingin segera membelinya							

BAGIAN V: HEDONIC VALUE

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Makan di restaurant merupakan salah satu cara untuk mencari kepuasan							
2	Pengalaman saya dengan restorant ini sungguh menyenangkan							
3	Saya sungguh menikmati sesuatu (menu makanan dan minuman) yang baru							
4	Saya menikmati pengalaman yang baik dengan makan di restoran ini							
5	Saat Makan di restoran ini saya merasa memiliki kebebasan							
6	Saya dapat meninggalkan masalah yang saya hadapi dengan berkunjung ke restaurant ini							

BAGIAN V: SERVICE QUALITY

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Restaurant ini memberikan pelayanan yang sempurna							
2	Restaurant ini memberikan pelayanan yang baik							
3	Restaurant ini memiliki standar pelayanan yang tinggi							

BAGIAN VI: POSITIVE AFFECT

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Makan di restaurant merupakan suatu hal yang menggairahkan							
2	Saya selalu bersemangat saat makan di restaurant ini							
3	Makan di restaurant ini sungguh menyenangkan							
4	Saya memperoleh kepuasan yang tinggi dengan makan di restaurant ini							

BAGIAN VII: NEGATIVE AFFECT

No	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya bosan makan di restaurant ini							
2	Banyak hal yang mengganggu saya saat makan di restaurant ini							
3	Pelayanan di restaurant ini sangat lambat							
4	Saya kecewa dengan pelayanan restaurant ini							



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA.1	17.43	4.079	.685	.816
PA.2	17.58	3.896	.779	.774
PA.3	17.74	4.042	.671	.823
PA.4	17.57	4.680	.653	.831

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.44	7.073	2.660	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NA.1	17.74	5.143	.683	.825
NA.2	18.08	4.944	.693	.822
NA.3	17.77	4.975	.820	.768
NA.4	17.61	5.778	.618	.849

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.74	8.839	2.973	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	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
SQ.1	11.52	2.279	.657	.830
SQ.2	11.55	2.235	.748	.737
SQ.3	11.71	2.432	.718	.770

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.39	4.827	2.197	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UV.1	5.83	.699	.880	. ^a
UV.2	5.89	.673	.880	. ^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
11.72	2.580	1.606	2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HV.1	29.05	11.151	.806	.913
HV.2	29.17	10.825	.790	.917
HV.3	28.97	10.559	.800	.916
HV.4	29.22	11.765	.788	.916
HV.5	29.18	11.673	.788	.916
HV.6	29.28	11.880	.820	.914

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.97	16.055	4.007	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAT.1	17.75	6.217	.781	.891
SAT.2	17.58	5.672	.872	.858
SAT.3	17.79	6.180	.806	.882
SAT.4	17.94	6.668	.738	.905

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.69	10.678	3.268	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	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	11.97	2.677	.775	.840
WOM.2	11.86	2.750	.766	.847
WOM.3	11.97	2.789	.791	.826

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.90	5.828	2.414	3



LAMPIRAN III

Frequencies

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	94	65.3	65.3	65.3
	Wanita	50	34.7	34.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	40	27.8	27.8	27.8
	20 - 34 tahun	79	54.9	54.9	82.6
	35 - 49 tahun	19	13.2	13.2	95.8
	> 49 tahun	6	4.2	4.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	45	31.3	31.3	31.3
	PNS/TNI/POLRI	6	4.2	4.2	35.4
	Pegawai Swasta	65	45.1	45.1	80.6
	Wiraswasta	21	14.6	14.6	95.1
	Lainnya	7	4.9	4.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	



LAMPIRAN IV

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
PA.1	6.01	.832	144
PA.2	5.86	.816	144
PA.3	5.70	.853	144
PA.4	5.87	.682	144
NA.1	5.99	.920	144
NA.2	5.65	.963	144
NA.3	5.97	.856	144
NA.4	6.13	.810	144
SQ.1	5.87	.887	144
SQ.2	5.84	.842	144
SQ.3	5.68	.790	144
UV.1	5.89	.820	144
UV.2	5.83	.836	144
HV.1	5.92	.794	144
HV.2	5.81	.863	144
HV.3	6.00	.901	144
HV.4	5.76	.702	144
HV.5	5.79	.718	144
HV.6	5.69	.661	144
SAT.1	5.94	.925	144
SAT.2	6.11	.976	144
SAT.3	5.90	.914	144
SAT.4	5.74	.859	144
WOM.1	5.93	.913	144
WOM.2	6.03	.896	144
WOM.3	5.93	.866	144

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3086.502
	df	325
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
PA.1	1.000	.785
PA.2	1.000	.793
PA.3	1.000	.745
PA.4	1.000	.700
NA.1	1.000	.722
NA.2	1.000	.713
NA.3	1.000	.847
NA.4	1.000	.699
SQ.1	1.000	.689
SQ.2	1.000	.813
SQ.3	1.000	.746
UV.1	1.000	.938
UV.2	1.000	.915
HV.1	1.000	.779
HV.2	1.000	.750
HV.3	1.000	.767
HV.4	1.000	.808
HV.5	1.000	.792
HV.6	1.000	.811
SAT.1	1.000	.818
SAT.2	1.000	.880
SAT.3	1.000	.823
SAT.4	1.000	.791
WOM.1	1.000	.814
WOM.2	1.000	.799
WOM.3	1.000	.853

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.663	41.011	41.011
2	2.891	11.119	52.130
3	1.817	6.989	59.119
4	1.498	5.762	64.881
5	1.325	5.095	69.976
6	1.240	4.767	74.743
7	1.157	4.451	79.195
8	.681	2.618	81.812
9	.623	2.397	84.210
10	.486	1.868	86.078
11	.471	1.813	87.891
12	.421	1.617	89.509
13	.374	1.437	90.946
14	.348	1.339	92.285
15	.317	1.219	93.504
16	.274	1.054	94.558
17	.242	.929	95.487
18	.230	.884	96.371
19	.186	.716	97.087
20	.167	.642	97.729
21	.144	.555	98.284
22	.115	.443	98.726
23	.103	.397	99.123
24	.091	.351	99.474
25	.078	.299	99.773
26	.059	.227	100.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HV.1	.841						
HV.2	.795						
HV.3	.790						
SAT.1	.757						
SAT.2	.746						
HV.6	.731						
SAT.3	.726						
HV.4	.719						
HV.5	.705						
WOM.1	.702						
PA.1	.688						
WOM.2	.669						
UV.1	.647					-.548	
WOM.3	.645						
SQ.2	.635						
SQ.3	.627						
UV.2	.624					-.579	
SQ.1	.609						
PA.2	.601			-.571			
SAT.4	.598						
PA.3	.565						
PA.4	.521						
NA.3		.800					
NA.2		.782					
NA.1		.763					
NA.4		.650					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HV.4	.815						
HV.6	.804						
HV.5	.802						
HV.3	.693						
HV.2	.691						
HV.1	.606						
SAT.4		.837					
SAT.2		.811					
SAT.3		.771					
SAT.1		.690					
PA.2			.810				
PA.3			.772				
PA.4			.735				
PA.1			.728				
NA.3				.890			
NA.1				.807			
NA.2				.798			
NA.4				.781			
SQ.2					.824		
SQ.3					.776		
SQ.1					.726		
WOM.3						.830	
WOM.1						.774	
WOM.2						.774	
UV.1							.868
UV.2							.858

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Positive Affect ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Utilitarian Value

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 ^a	.237	.226	.70639

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Positive Affect

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.865	2	10.932	21.909	.000 ^a
	Residual	70.357	141	.499		
	Total	92.222	143			

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Positive Affect

b. Dependent Variable: Utilitarian Value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.320	.391		3.377	.001
	Positive Affect	.334	.098	.277	3.411	.001
	Service Quality	.330	.089	.301	3.704	.000

a. Dependent Variable: Utilitarian Value

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Negative Affect, Positive Affect		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Hedonic Value

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.462	.48989

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Negative Affect, Positive Affect

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.176	3	10.059	41.914	.000 ^a
	Residual	33.598	140	.240		
	Total	63.775	143			

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Negative Affect, Positive Affect

b. Dependent Variable: Hedonic Value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.973	.386			5.113	.000
	Positive Affect	.433	.068	.431		6.361	.000
	Negative Affect	-.206	.057	-.229		-3.600	.000
	Service Quality	.262	.064	.287		4.106	.000

a. Dependent Variable: Hedonic Value

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Hedonic Value, Utilitarian Value, Service _a Quality	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfaction

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.448	.436	.61341

a. Predictors: (Constant), Hedonic Value, Utilitarian Value, Service Quality

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.756	3	14.252	37.877	.000 ^a
	Residual	52.678	140	.376		
	Total	95.434	143			

a. Predictors: (Constant), Hedonic Value, Utilitarian Value, Service Quality

b. Dependent Variable: Satisfaction

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.369	.337			1.094	.276
	Service Quality	.321	.084	.288		3.806	.000
	Utilitarian Value	.201	.076	.198		2.658	.009
	Hedonic Value	.407	.098	.333		4.171	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Satisfaction, Utilitarian Value, Hedonic Value ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Word of Mouth

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.411	.61736

a. Predictors: (Constant), Satisfaction, Utilitarian Value, Hedonic Value

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.246	3	13.082	34.324	.000 ^a
	Residual	53.358	140	.381		
	Total	92.604	143			

a. Predictors: (Constant), Satisfaction, Utilitarian Value, Hedonic Value

b. Dependent Variable: Word of Mouth

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.703	.327			2.148	.033
	Utilitarian Value	.165	.078	.164		2.124	.035
	Hedonic Value	.442	.100	.367		4.397	.000
	Satisfaction	.238	.081	.242		2.944	.004

a. Dependent Variable: Word of Mouth



Case Summaries

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

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	WOM.2	WOM.3	SAT.1	SAT.2	SAT.3
51	1	1	1	7	7	6	7	5
52	1	1	1	5	6	3	4	4
53	1	1	1	7	6	6	7	7
54	1	2	3	5	6	4	4	4
55	1	2	2	7	6	7	7	7
56	1	1	1	6	6	6	6	6
57	1	1	1	7	7	6	7	6
58	1	2	3	5	5	5	6	5
59	1	3	2	5	5	5	7	5
60	2	1	1	6	5	7	7	6
61	1	1	1	6	6	6	6	6
62	1	3	2	5	7	7	7	7
63	1	2	3	6	5	6	6	7
64	2	2	3	6	6	5	6	6
65	1	2	3	5	4	4	5	4
66	1	2	3	7	7	7	7	7
67	2	4	3	7	7	7	7	6
68	1	3	3	6	6	6	5	5
69	1	2	3	7	7	5	4	5
70	2	2	4	7	7	6	7	6
71	2	1	1	6	6	7	6	5
72	1	2	3	7	6	7	6	6
73	1	2	4	6	6	7	6	6
74	1	1	1	7	7	6	7	5
75	1	1	1	5	6	6	6	6
76	1	3	4	7	6	6	7	7
77	1	4	3	5	6	5	6	6
78	2	2	3	7	6	7	7	7
79	2	1	1	7	7	6	7	6
80	1	2	3	5	5	4	4	4
81	1	2	3	7	6	6	6	6
82	1	2	3	6	5	7	7	6
83	1	1	1	6	6	6	6	6
84	2	2	3	6	6	7	7	7
85	1	2	3	7	7	6	6	6
86	1	2	3	6	6	5	6	6
87	2	2	4	7	6	6	7	7
88	1	1	1	7	7	7	7	7
89	2	2	5	7	7	7	7	7
90	1	1	1	5	5	7	7	7
91	2	2	3	7	7	6	7	6
92	1	2	1	6	6	6	6	6
93	1	1	1	6	7	7	7	6
94	2	2	3	6	6	7	6	6
95	2	4	3	6	6	7	6	6
96	1	2	3	5	6	6	6	6
97	1	2	4	7	6	6	7	7
98	1	2	3	7	7	6	6	6
99	1	2	1	5	5	5	4	5
100	1	2	3	5	5	6	7	6

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	WOM.2	WOM.3	SAT.1	SAT.2	SAT.3
101	2	2	3	7	6	6	6	6
102	1	2	3	5	5	5	4	4
103	1	2	4	5	5	4	3	4
104	2	3	3	5	7	7	7	7
105	2	2	3	7	7	6	6	6
106	2	2	3	6	5	6	6	7
107	2	2	5	7	6	6	7	7
108	2	2	3	5	4	6	6	6
109	2	2	3	6	6	7	7	6
110	1	1	1	5	5	6	5	5
111	2	1	1	7	7	6	7	6
112	1	1	1	3	3	5	4	5
113	1	4	5	6	6	7	7	7
114	2	2	3	6	6	7	7	6
115	1	3	2	5	5	5	5	6
116	1	2	3	7	7	6	7	5
117	1	1	1	5	5	6	6	6
118	2	3	3	7	4	6	6	6
119	2	1	1	7	6	6	7	7
120	1	2	5	7	6	7	7	7
121	1	3	3	6	6	6	6	6
122	2	2	3	5	5	6	6	6
123	1	1	1	7	6	6	6	6
124	1	1	1	5	5	4	5	5
125	2	2	3	6	6	7	7	7
126	2	2	4	7	7	7	7	7
127	1	2	4	7	7	6	6	6
128	1	2	1	4	4	6	6	6
129	2	2	5	6	6	6	7	7
130	2	2	3	7	7	7	7	7
131	1	2	3	6	6	4	5	4
132	2	1	1	5	5	5	5	5
133	2	3	4	6	6	7	7	7
134	1	2	3	5	5	4	4	5
135	2	1	1	6	6	7	7	7
136	1	2	1	4	4	5	4	4
137	1	3	3	7	6	7	7	7
138	1	3	4	7	7	7	7	6
139	1	3	4	6	7	7	7	7
140	1	2	1	5	5	5	4	4
141	1	2	3	7	6	7	7	7
142	1	1	1	7	7	6	6	6
143	2	1	1	5	5	6	6	6
144	1	2	3	7	7	6	7	7

Case Summaries

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

Case Summaries

	SAT.4	UV.1	UV.2	HV.1	HV.2	HV.3	HV.4	HV.5	HV.6	SQ.1
51	7	6	6	6	6	5	6	6	6	5
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5
54	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5
55	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7
56	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5
57	6	7	7	7	6	7	6	6	5	6
58	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
60	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7
61	6	6	6	6	5	6	5	5	6	7
62	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
63	6	6	6	6	5	7	6	6	6	5
64	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
65	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
66	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7
67	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7
68	6	5	5	4	5	4	4	4	4	5
69	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
70	7	6	7	6	6	5	6	5	5	6
71	5	5	5	7	6	6	7	6	6	7
72	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6
73	6	6	5	6	6	6	6	5	5	7
74	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7
75	5	7	6	6	6	6	6	7	6	6
76	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6
77	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5
78	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7
79	6	7	7	7	6	7	6	6	5	6
80	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
82	7	5	5	7	7	7	7	7	7	6
83	6	5	5	6	5	6	5	5	6	7
84	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
85	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5
86	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
87	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
88	6	5	5	7	6	6	6	6	6	7
89	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7
90	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5
91	7	6	7	6	6	5	6	5	5	6
92	6	4	4	6	5	6	6	6	6	5
93	6	5	5	7	6	7	6	6	6	6
94	5	6	6	7	7	7	6	6	6	5
95	6	5	5	6	6	6	6	5	5	7
96	5	5	5	6	6	6	6	7	6	6
97	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6
98	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
99	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
100	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5

Case Summaries

	SAT.4	UV.1	UV.2	HV.1	HV.2	HV.3	HV.4	HV.5	HV.6	SQ.1
101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
102	5	5	5	6	5	4	5	5	5	6
103	4	5	6	6	5	6	5	5	6	4
104	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6
105	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5
106	6	6	6	6	5	7	6	6	6	5
107	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6
108	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5
109	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7
110	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5
111	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6
112	5	6	6	4	5	4	4	5	4	5
113	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7
114	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7
115	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
116	7	6	6	6	6	5	6	6	6	5
117	5	7	6	6	6	6	6	7	6	6
118	6	5	4	4	5	4	5	5	5	6
119	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5
120	5	6	6	7	7	7	6	7	6	7
121	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
122	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7
123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
125	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
126	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7
127	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5
128	6	4	4	5	5	5	4	5	6	5
129	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5
130	6	5	5	7	6	6	6	6	6	6
131	5	5	5	6	5	6	5	6	6	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
133	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
134	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
135	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7
136	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
137	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6
138	6	5	5	6	5	6	5	6	6	7
139	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7
140	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
141	7	5	5	7	7	7	5	5	6	7
142	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
143	5	6	6	6	7	6	7	6	6	7
144	6	6	5	6	6	7	6	6	6	5

Case Summaries

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

Case Summaries

	SQ.2	SQ.3	PA.1	PA.2	PA.3	PA.4	NA.1	NA.2	NA.3	NA.4
51	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7
52	5	5	6	6	6	6	7	6	6	7
53	5	5	6	6	7	7	6	7	7	7
54	5	5	5	5	6	5	7	5	7	7
55	7	7	7	7	7	5	4	4	5	6
56	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5
57	7	7	6	5	5	6	7	5	5	6
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5
61	7	5	6	5	5	6	6	6	6	6
62	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6
63	6	6	6	5	5	6	5	5	5	7
64	6	6	5	6	6	6	5	5	7	7
65	5	5	4	5	4	5	7	7	7	7
66	7	7	7	7	6	6	7	6	6	5
67	7	7	7	6	4	6	6	5	6	6
68	4	5	6	7	6	6	7	7	7	7
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6
71	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
72	6	5	7	6	6	7	5	4	5	5
73	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
74	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7
75	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7
76	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7
77	5	5	5	5	6	5	7	6	6	6
78	7	7	7	7	7	5	4	3	4	5
79	7	7	6	5	5	6	7	5	5	6
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	7	6	6	6	4	4	5	6
83	7	5	6	5	5	6	6	6	6	6
84	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6
85	6	6	6	5	6	6	7	6	7	7
86	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7
87	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7
88	7	7	7	7	6	6	7	6	6	5
89	7	7	5	5	5	5	5	4	5	5
90	7	6	6	7	6	6	6	4	6	6
91	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6
92	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
93	6	5	7	7	7	6	7	6	6	6
94	6	5	7	6	6	7	5	6	7	7
95	6	5	7	7	6	6	6	6	6	6
96	5	6	6	6	6	6	7	6	6	7
97	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
98	6	6	5	5	6	5	5	4	5	5
99	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5
100	6	5	6	5	5	6	7	5	5	6

Case Summaries

	SQ.2	SQ.3	PA.1	PA.2	PA.3	PA.4	NA.1	NA.2	NA.3	NA.4
101	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	5	4	5	6	5	5	5	7
103	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6
104	6	6	7	6	6	6	4	4	4	5
105	6	5	4	5	5	5	7	7	7	6
106	5	5	6	5	5	6	5	5	5	7
107	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5
108	6	5	4	5	4	5	7	7	7	7
109	7	6	7	6	4	6	6	5	6	6
110	5	5	6	7	6	6	6	4	6	6
111	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5
112	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
113	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
114	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
115	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
116	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7
117	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7
118	5	6	4	5	4	5	7	6	7	7
119	5	5	6	6	7	7	6	7	7	7
120	7	7	7	7	7	5	4	4	4	4
121	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5
122	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
124	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
125	6	6	7	6	6	6	5	5	5	5
126	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6
127	5	5	6	5	6	6	7	6	7	7
128	5	5	5	5	4	5	7	7	7	7
129	5	5	6	7	7	7	7	6	6	7
130	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6
131	3	4	7	6	4	6	6	5	6	6
132	6	6	5	5	5	5	7	7	7	7
133	6	6	7	7	7	5	4	4	4	5
134	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7
135	6	5	7	6	6	6	5	6	5	4
136	4	3	4	4	4	4	7	7	7	7
137	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7
138	6	6	7	6	4	6	6	5	6	6
139	6	5	7	7	7	6	7	6	6	6
140	5	5	5	4	5	5	7	7	7	7
141	6	6	7	7	7	7	4	3	4	4
142	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
143	7	6	6	5	6	6	7	6	7	7
144	6	5	6	7	7	7	7	6	6	7



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