

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka tahap akhir dari penulisan skripsi ini, peneliti menarik beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

#### **V.1. KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan, yaitu:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan regresi sederhana telah diketahui bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan jasa, dan kualitas hasil mempengaruhi kualitas jasa dari *service* motor PT. Makesa Prima Motor, sedangkan dengan menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa hanya dua dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi, yaitu kualitas lingkungan jasa dan kualitas hasil.
2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan profil responden, tidak memiliki perbedaan persepsi yang signifikan ditinjau dari karakteristik jenis kelamin, usia ataupun dari tingkat *service* yang dilakukan oleh konsumen.

#### **V.2. SARAN**

Setelah mempelajari beberapa temuan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran yang berhubungan dengan kualitas jasa *service* sepeda motor PT. Makesa Prima Motor, Bau-Bau.

PT. Makesa Prima Motor, Bau-Bau disarankan untuk terus dapat menjaga atau meningkatkan dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas jasa, yaitu:

1. Kualitas lingkungan jasa

- a. *Ambient Condition*: Atmosfer atau suasana dari AHASS perusahaan yang perlu dijaga. Contohnya adalah menjaga temperatur udara, kebersihan udara, aroma udara dari AHASS perusahaan, untuk menciptakan kenyamanan konsumen.
- b. Desain: Desain lebih kepada arsitektur dan tata letak ruangan atau semua peralatan yang ada dalam AHASS perusahaan, untuk memberikan kemudahan bagi konsumen.
- c. Faktor Sosial: Dalam hal ini, perusahaan harus memperhatikan bagaimana interaksi antara konsumen satu dengan konsumen lainnya, sehingga perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang sama baiknya terhadap semua konsumen untuk menciptakan penilaian yang baik dari semua konsumen.

2. Kualitas hasil

- a. Waktu Tunggu: Waktu merupakan hal yang penting bagi konsumen, sehingga perusahaan harus memperhatikan waktu yang diberikan kepada konsumen untuk menunggu.
- b. Faktor Fisik: Faktor ini lebih pada kelengkapan peralatan yang digunakan dalam AHASS, baik yang digunakan dalam bengkelnya, ruang tunggu sampai pada kasir atau resepsionist.

- c. *Valence*: Atribut tambahan yang ada dalam AHASS juga akan dapat mempengaruhi penilaian dan pengalaman dari konsumen, sehingga untuk menciptakan nilai positif dari konsumen, atribut tambahan yang ada harus dapat memiliki nilai positif bagi konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M.K & J.J. Cronin Jr. (2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65, July, pp. 34-49.
- Budiyanto, Arrish. 2010. "*Kinerja Keuangan PT. Makes Prima Motor Bau-Bau*". Tugas Akhir. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- Dabholkar, Prathiba, C. David Shepherd, and Dayle I. Thorpe (2000), "A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study", *Journal of Retailing*, 76 (2), 139-73.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Edisi 3. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. & A. Hamdani. 2006. Edisi 2. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rape, Yuliana Nyo. 2009. "Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan PT. Angkasa Pura I, Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta". Tugas Akhir. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- Supranto, J,MA. 1997. *Teknik Riset Pemasaran dan Peramalan Penjualan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., Y. Chandra and A. Diana. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F, Gregorius Chandra. 2005. Edisi 2. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.



# LAMPIRAN



**MAKESA PRIMA MOTOR**

PT. MAKESA PRIMA MOTOR  
Jl. Bataraguru No.68  
Telp. (0402) 2822870  
Fax. (0402) 2825636  
Bau-Bau ( Buton ) 93726  
Sulawesi -Tenggara

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 205/PM-BB/XI/2011

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BURHAN HALIM**  
Jabatan : Direktur Utama

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Elvina Nova Lynata**  
NPM : 07 03 16964  
Jurusan : Ekonomi Manajemen  
PTS : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Mahasiswi tersebut diatas benar telah melakukan penelitian pada **PT. Makesa Prima Motor Bau-Bau** guna penyelesaian skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa, dan Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa (Service Sepeda Motor Merk Honda) Studi Kasus pada PT. Makesa Prima Motor Bau-Bau**" sejak tgl. 5 September s.d 22 september 2011.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bau-Bau, 12 November 2011

***PT. Makesa Prima Motor***

PT. MAKESA PRIMA MOTOR  
Bau-Bau  
Sulawesi Tenggara

**BURHAN HALIM**  
Direktur Utama

## KUESIONER

No. responden :.....

Yang terhormat,

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Nama : Elvina Nova Lynata

NIM : 07 03 16964

Bermaksud untuk meminta bantuan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir untuk pembuatan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Kuesioner dapat diisi sesuai petunjuk yang telah diberikan. Atas kesediaanya saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Elvina Nova Lynata

## Bagian I

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Pekerjaan :
4. Berapa usia Anda : .....
5. Tipe Motor Sepeda Motor Anda : .....
6. Memiliki Kendaraan Sepeda Motor Honda sejak tahun : ....
7. Tahun Rakitan Motor : .....
8. Frekuensi rata-rata melakukan *service*/perawatan sepeda Motor Honda selain program *service* gratis dalam 6 Bulan terakhir, ..... kali
9. Frekuensi rata-rata melakukan *service*/perawatan gratis sepeda Motor Honda dalam setahun sejak memiliki Sepeda Motor Honda, ..... kali.



## Bagian II

Isilah kuesioner dibawah ini sesuai dengan penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan, dengan memberikan lingkaran (O) pada angka yang tersedia.

Sangat tidak setuju = 1, pilihan angka yang semakin kecil mengarah pada “sangat tidak setuju” pada pernyataan yang ada.

Sangat setuju = 7, pilihan angka yang semakin besar mengarah pada “sangat setuju” pada pernyataan yang ada.

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju						
<b>KUALITAS INTERAKSI</b>															
1.	Saya menilai kualitas interaksi/hubungan saya berkomunikasi dengan para karyawan (Bagian Pelayanan/Staff Pendaftaran <i>Service</i> dan Mekanik) perusahaan ini adalah baik.	1	2	3	4	5	6	7							
2.	Saya menilai bahwa kualitas interaksi saya dengan karyawan (Bagian Pelayanan/Staff Pendaftaran <i>Service</i> dan Mekanik) adalah tinggi.	1	2	3	4	5	6	7							
<b>SIKAP</b>															
3.	Karyawan PT. Makes Prima Motor dapat bersahabat dengan konsumen.	1	2	3	4	5	6	7							
4.	Sikap para karyawan (Bagian Pelayanan/staff pendaftaran <i>service</i> dan Mekanik) PT. Makes Prima Motor menunjukkan kesediaan mereka dalam membantu masalah yang ada pada kendaraan motor saya.	1	2	3	4	5	6	7							
5.	Sikap karyawan PT. Makes Prima Motor (Bagian Pelayanan/staff pendaftaran <i>service</i> dan Mekanik) menunjukkan bahwa mereka mengerti apa yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7							

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju			
<b>PERILAKU</b>								
6.	Saya bisa mengandalkan para karyawan PT. Makes Prima Motor dalam mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan saya khususnya terhadap pelayanan <i>service</i> dan suku cadang.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Para karyawan PT. Makes Prima Motor merespon kebutuhan saya dengan cepat.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Perilaku para karyawan PT. Makes Prima Motor menunjukkan kepada saya bahwa mereka memahami kebutuhan saya.	1	2	3	4	5	6	7
<b>KEAHLIAN</b>								
9.	Saya yakin, bahwa karyawan PT. Makes Prima Motor mengerti dengan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan keahlian mereka.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Para karyawan PT. Makes Prima Motor mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan cepat.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Para karyawan memahami bahwa saya membutuhkan kualitas <i>service</i> yang baik untuk kendaraan yang saya gunakan.	1	2	3	4	5	6	7
<b>KUALITAS LINGKUNGAN JASA</b>								
12.	Menurut saya, karyawan PT. Makes Prima Motor memiliki keseragaman dan kerapian dalam berpakaian.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Menurut saya, tempat <i>service</i> PT. Makes Prima Motor memiliki kebersihan yang baik.	1	2	3	4	5	6	7
<b>AMBIENT CONDITIONS</b>								
14.	Suasana bengkel/AHASS pada PT. Makes Prima Motor, dapat membuat saya merasa nyaman.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Suasana bengkel/AHASS pada PT. Makes Prima Motor persis seperti yang saya harapkan dari sebuah bengkel yang nyaman dengan mekanik terlatih dan handal.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju			
		1	2	3	4	5	6	7
16.	PT. Makesa Prima Motor memahami bahwa suasana bengkel/AHASS yang baik penting bagi saya sebagai konsumen.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DESAIN</b>								
17.	Tata letak bengkel/AHASS <i>service</i> PT. Makesa Prima Motor memberikan kesan baik bagi saya sebagai konsumen.	1	2	3	4	5	6	7
18.	PT. Makesa Prima Motor memahami bahwa desain tata letak bengkel/AHASS <i>service</i> yang dilengkapi fasilitas ruang tunggu penting bagi saya sebagai konsumen.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Tata letak ruangan AHASS <i>service</i> PT. Makesa Prima Motor memenuhi dan menunjang kenyamanan konsumen.	1	2	3	4	5	6	7
<b>FAKTOR-FAKTOR SOSIAL</b>								
20.	Saya merasa, konsumen lain di PT. Makesa Prima Motor dapat membagi pengalamannya kepada saya tentang layanan <i>service</i> yang diberikan.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Saya merasa, penilaian konsumen lain terhadap PT. Makesa Prima Motor tidak akan mempengaruhi saya untuk melakukan <i>service</i> di PT. Makesa Prima Motor.	1	2	3	4	5	6	7
22.	PT. Makesa Prima Motor mengerti bahwa konsumen lain tidak mudah mempengaruhi persepsi saya terhadap layanan <i>service</i> yang perusahaan berikan.	1	2	3	4	5	6	7
<b>KUALITAS HASIL</b>								
23.	Saya selalu memiliki pengalaman yang baik setiap kali berkunjung ke PT. Makesa Prima Motor.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya merasa senang dengan apa yang diberikan PT. Makesa Prima Motor kepada para konsumennya.	1	2	3	4	5	6	7
<b>WAKTU TUNGGU</b>								
25.	Waktu tunggu <i>service</i> di PT. Makesa Prima Motor dapat diprediksi sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
26.	PT. Makes Prima Motor berusaha menjaga agar waktu tunggu saya tidak lama.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27.	Penyedia <i>service</i> ini memahami bahwa waktu tunggu penting bagi saya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
<b>FAKTOR FISIK</b>															
28.	Saya secara konsisten senang dengan fasilitas (peralatan <i>service</i> ) yang ada di PT. Makes Prima Motor.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29.	Saya suka di PT. Makes Prima Motor karena memiliki fasilitas fisik (peralatan <i>service</i> ) yang lengkap.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30.	PT. Makes Prima Motor memahami jenis fasilitas fisik (peralatan <i>service</i> ) yang sesuai dengan masalah kendaraan motor saya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
<b>VALENCE</b>															
31.	Setiap kali saya meninggalkan PT. Makes Prima Motor, saya biasanya merasa bahwa saya telah mendapatkan pengalaman yang baik.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32.	Saya percaya bahwa PT. Makes Prima Motor berusaha memberikan pengalaman baik kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33.	Saya percaya bahwa PT. Makes Prima Motor memahami apa yang diinginkan para konsumennya dari pengalaman yang sudah ada sebelumnya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
<b>KUALITAS LAYANAN</b>															
34.	Menurut penilaian saya, PT. Makes Prima Motor memberikan layanan yang baik, dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman bagi saya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
35.	Saya yakin bahwa PT. Makes Prima Motor menawarkan layanan yang bagus.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

-- Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini--

No.	Kelamin	Usia	KSPSS	Thn kepemilikan	Thn Rakitan	Frekuensi service	Kfs	Kualitas 1	Kualitas 2	Sikap 1	Sikap 2	Sikap 3	Perilaku 1	Perilaku 2	Perilaku 3	Keahlian 1	Keahlian 2
1	P	18	1	2010	2009	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	P	23	1	2011	2010	2	1	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
3	P	40	3	2011	2011	3	2	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
4	L	50	4	2006	1999	4	2	4	5	6	7	4	4	3	6	4	4
5	L	32	2	2006	2006	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	L	17	1	2010	2010	2	1	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
7	P	24	1	2010	2005	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	P	33	2	2010	2010	3	2	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6
9	P	35	2	2010	2010	3	2	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6
10	L	35	2	2007	2006	4	2	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6
11	L	35	2	2008	2007	3	2	6	7	7	7	7	5	6	6	7	6
12	L	55	4	2010	2010	2	1	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6
13	L	25	2	2009	2009	3	2	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7
14	L	61	5	2010	2009	2	1	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6
15	L	26	2	2011	2010	1	1	5	5	5	6	5	5	7	7	6	7
16	L	36	3	2007	2005	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	L	44	3	2009	2009	2	1	7	6	6	6	5	6	7	7	5	6
18	L	39	3	2008	2008	2	1	6	5	7	3	7	6	7	7	6	7
19	L	20	1	2004	2008	3	2	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5
20	P	31	2	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
21	L	23	1	2010	2010	2	1	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
22	P	20	1	2011	2010	1	1	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7
23	L	23	1	2006	2006	3	2	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6
24	L	24	1	2010	2009	3	2	6	3	6	5	4	6	5	4	5	3
25	P	25	2	2010	2010	3	2	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
26	L	27	2	2010	2010	2	1	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6
27	L	22	1	2009	2009	3	2	7	6	7	7	5	7	6	7	7	5
28	L	23	1	2007	2007	3	2	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7
29	P	24	1	2010	2010	3	2	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
30	P	22	1	2008	2008	3	2	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7
31	L	33	2	2008	2008	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
32	L	27	2	2007	2006	3	2	6	6	6	6	6	7	3	3	7	6
33	L	25	2	2010	2010	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	L	45	3	2004	2003	2	1	6	7	6	6	7	7	7	6	7	5
35	L	71	5	2010	2010	4	2	7	7	7	7	7	1	5	6	7	7
36	L	40	3	1997	1997	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
37	L	34	2	2009	2009	2	1	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
38	L	24	1	2010	2010	2	1	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5
39	L	25	1	2000	2000	4	2	5	5	7	7	6	5	6	7	5	4
40	L	22	1	2010	2005	3	2	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6
41	L	37	3	2011	2010	1	1	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1

42	L	25	2	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	L	35	2	2004	2002	4	2	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7
44	L	52	4	2008	2006	3	2	7	6	7	5	7	5	7	6	6	7
45	L	34	2	2008	2007	2	1	7	7	6	6	7	7	6	6	5	6
46	L	27	2	2008	2007	3	2	5	4	4	5	6	5	5	5	6	6
47	P	25	2	2007	2007	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	L	25	1	2010	2008	3	2	6	5	7	7	6	5	5	5	7	6
49	P	26	2	2010	2010	2	1	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
50	L	26	2	2010	2010	2	1	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6
51	L	31	2	2004	2003	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	L	26	2	2010	2011	1	1	5	5	6	6	6	4	5	5	5	5
53	L	38	3	2009	2007	3	2	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7
54	L	30	2	2010	2009	4	2	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6
55	L	28	2	2011	2011	1	1	5	5	5	5	6	7	7	7	5	5
56	L	27	2	2004	2004	3	2	3	1	4	4	3	3	2	4	2	3
57	L	23	1	2011	2010	1	1	7	4	5	7	6	7	5	6	7	5
58	L	32	2	2010	2010	4	2	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7
59	L	25	1	2011	2011	1	1	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7
60	L	36	3	2011	2010	1	1	7	6	5	7	7	7	6	6	7	6
61	P	28	1	2011	2011	1	1	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6
62	P	27	2	2011	2010	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	L	30	2	2008	2006	2	1	7	7	5	7	6	6	6	6	6	5
64	L	16	1	2006	2006	3	2	3	2	2	3	2	6	5	6	5	5
65	L	17	1	2011	2011	1	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4
66	P	24	1	2010	2010	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
67	P	38	3	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
68	P	31	2	2008	2008	3	2	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7
69	L	43	3	1999	1999	6	3	5	5	5	6	6	6	6	7	5	5
70	L	43	3	2010	2010	3	2	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7
71	L	32	2	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
72	L	22	1	2008	2007	4	2	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7
73	L	24	1	2011	2011	1	1	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6
74	L	42	3	2005	2003	4	2	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6
75	P	30	2	2009	2009	4	2	7	7	7	7	7	7	6	5	7	6
76	L	34	2	2008	2008	4	2	5	6	6	6	7	6	5	6	6	7
77	L	29	2	2008	2008	4	2	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6
78	L	30	2	2008	2006	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
79	L	59	5	2011	2010	1	1	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6
80	L	60	5	2003	2003	4	2	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6
81	L	23	1	2011	2011	1	1	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7
82	L	35	2	2010	2010	2	1	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6
83	L	28	2	2008	2008	3	2	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6

84	L	29	2	2007	2007	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
85	L	20	1	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
86	L	36	3	2011	2010	1	1	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
87	L	56	2	1999	1999	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	P	22	1	2010	2010	1	1	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6
89	P	27	2	2009	2009	5	3	5	6	6	7	6	5	7	6	7	6
90	P	28	2	2011	2011	1	1	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6
91	P	25	2	2011	2011	1	1	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
92	L	25	2	2008	2008	4	2	7	6	7	7	6	7	5	7	7	7
93	L	42	3	2009	2009	3	2	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7
94	L	38	3	2010	2010	2	1	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
95	L	19	1	2010	2010	2	1	6	3	7	6	7	6	7	7	7	7
96	P	21	1	2007	2006	3	2	6	1	7	6	1	7	7	7	7	7
97	L	29	2	2006	2005	2	1	3	5	6	7	6	6	6	6	7	6
98	L	61	5	2004	2003	4	2	4	3	3	4	2	5	2	4	4	5
99	P	25	2	2009	2009	4	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6
100	L	25	2	2009	2005	3	2	6	6	7	7	5	6	5	4	7	6

Keahlian 3	MEAN1	Ling. jasa 1	Ling. Jasa 2	Ambient 1	Ambient 2	Ambient 3	Desain 1	Desain 2	Desain 3	Faktor sos 1	Faktor sos 2	Faktor sos 3	MEAN2	Kua. Hasil 1
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6,909090909	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6,727272727	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6,636363636	6
5	4,727272727	7	6	6	7	7	6	7	6	5	6	7	6,363636364	7
7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6,727272727	7
6	6,818181818	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6,909090909	7
5	4,818181818	5	6	5	4	5	6	5	5	4	5	6	5,090909091	5
6	6,272727273	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6,272727273	7
6	6,272727273	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,363636364	7
6	6,272727273	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6,272727273	7
7	6,454545455	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5,818181818	6
7	6,636363636	5	7	6	7	7	7	4	4	6	7	5	5,909090909	7
7	6,545454545	7	5	6	6	6	7	7	7	5	7	6	6,272727273	7
6	6,363636364	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,454545455	6
7	5,909090909	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6,727272727	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	6	6,363636364	6
7	6,181818182	6	7	7	7	6	5	7	7	7	5	7	6,454545455	7
5	4,454545455	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4,545454545	5
7	6,818181818	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6,545454545	7
6	5,909090909	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6,272727273	5
7	6,727272727	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6,818181818	6
7	6,727272727	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6,363636364	6
7	4,909090909	5	7	5	5	5	5	6	6	7	6	4	5,545454545	5
7	6,818181818	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6,727272727	7
7	6,363636364	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6,545454545	6
7	6,454545455	7	6	7	7	7	3	7	4	7	7	6	6,181818182	6
6	6,272727273	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6,727272727	6
7	6,636363636	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6,818181818	6
6	6,363636364	7	7	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5,727272727	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5,727272727	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6,363636364	6
7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6,909090909	7
6	6,363636364	7	6	7	6	7	6	7	7	5	5	6	6,272727273	7
7	6,181818182	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6,818181818	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6,454545455	7
4	4,454545455	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5
6	5,727272727	5	6	5	5	6	4	6	6	7	6	5	5,545454545	6
7	6,181818182	7	6	4	4	6	4	6	5	3	2	3	4,545454545	3
7	5,909090909	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	5,909090909	7



7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6,909090909	7
7	6,636363636	6	6	7	6	7	7	7	7	5	6	6	6,363636364	7
7	6,363636364	6	7	7	7	5	6	7	6	6	6	7	6,363636364	6
6	6,272727273	4	5	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5,636363636	6
6	5,181818182	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5,636363636	5
7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	7	6,454545455	7
7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	5	6	6,363636364	5
7	6,909090909	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6,818181818	7
7	6,545454545	7	7	7	6	6	7	6	6	5	6	6	6,272727273	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	5,181818182	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4,272727273	4
7	6,545454545	6	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6,090909091	6
6	6,636363636	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6,545454545	7
5	5,636363636	5	7	7	5	6	5	7	6	5	5	5	5,727272727	5
1	2,727272727	2	2	5	2	2	1	3	3	2	4	6	2,909090909	6
5	5,818181818	6	5	3	6	5	6	5	5	6	6	5	5,272727273	7
7	6,818181818	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6,545454545	6
6	6,545454545	1	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5,636363636	6
6	6,363636364	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6,454545455	6
6	6,181818182	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5,636363636	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6,181818182	4	6	4	6	6	5	6	5	1	6	6	5	5
6	4,090909091	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5,636363636	5
5	3,909090909	6	6	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2,545454545	2
4	3,636363636	3	3	3	4	3	4	6	6	5	7	6	4,545454545	4
6	6,454545455	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6,727272727	7
7	6,363636364	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5,636363636	6
5	5,545454545	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5,909090909	6
7	6,727272727	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	6	7
7	6,909090909	7	5	6	6	6	7	5	7	6	6	7	6,181818182	7
7	6,636363636	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6,454545455	6	5	5	7	5	6	7	6	6	5	7	5,909090909	7
6	5,818181818	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,818181818	5
5	6,454545455	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6,545454545	7
7	6,090909091	6	6	6	6	6	7	6	7	5	6	6	6,090909091	6
6	6,636363636	7	6	6	5	6	6	7	7	5	6	4	5,909090909	6
5	4,636363636	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4,181818182	4
7	6,454545455	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6,454545455	6
7	6,363636364	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	5	6,363636364	7
7	6,636363636	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6,727272727	6
6	6,363636364	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6,636363636	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	6,272727273	6

7	6,818181818	3	5	4	5	6	6	7	6	7	7	7	5,727272727	7
7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6,636363636	7
7	6,818181818	7	7	7	6	6	7	7	7	5	5	6	6,363636364	7
7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,454545455	7
7	6,454545455	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6,545454545	7
6	6,090909091	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5,727272727	7
7	6,636363636	7	7	6	6	6	5	5	5	4	4	4	5,363636364	6
7	6,818181818	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6,454545455	6
5	6,454545455	5	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6,363636364	7
7	6,454545455	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6,727272727	7
7	6,818181818	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6,909090909	7
7	6,363636364	6	7	2	7	6	7	7	7	7	7	7	6,363636364	7
7	5,727272727	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6,727272727	6
7	5,909090909	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6,181818182	5
4	3,636363636	6	7	6	4	5	5	6	6	6	5	6	5,636363636	4
6	6,363636364	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5,909090909	6	7	5	4	7	7	7	5	6	6	6	6	4

Kua. Hasil 2	Wak.Tunggu 1	Wak.Tunggu 2	Wak. Tunggu 3	Fisik 1	Fisik 2	Fisik 3	Valence 1	Valence 2	Valence 3	MEAN3	Layanan 1	Layanan 2	Y
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,363636364	6	6	6
6	6	7	5	6	6	6	7	7	7	6,363636364	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	4	4	4	5	5	6	4	5	5	4,727272727	4	5	4.5
7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,454545455	6	7	6.5
7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6,727272727	6	6	6
7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6,727272727	7	7	7
6	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	5	4	7	6,545454545	7	7	7
7	5	6	6	7	7	7	7	6	7	6,545454545	6	6	6
6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6,272727273	7	7	7
6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6,636363636	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	7	6	6	6	5	7	7	6,090909091	6	7	6.5
7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	6,636363636	7	7	7
5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4,363636364	4	4	4
7	5	4	5	7	7	7	6	7	7	6,272727273	6	7	6.5
6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	5,818181818	6	7	6.5
6	5	5	7	7	6	7	7	7	7	6,363636364	6	7	6.5
6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6,363636364	7	7	7
6	3	4	5	5	4	5	5	6	5	4,818181818	5	6	5.5
7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6,636363636	7	7	7
6	5	5	5	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7
7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6,636363636	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6,636363636	7	7	7
6	4	4	7	7	6	7	7	7	7	6,181818182	6	6	6
6	6	6	6	5	7	7	5	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6,363636364	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	6	6	5	5	6	5	7	6	6	5,818181818	5	7	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6,727272727	7	7	7
5	2	3	6	4	4	4	4	5	4	4,181818182	4	4	4
6	5	5	6	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4.5
3	4	3	3	3	3	6	4	4	4	3,636363636	5	5	5
7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6,454545455	7	7	7

7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5	6	6	7	6	7	7	7	6	6,454545455	7	7	7
7	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5,727272727	6	6	6
6	4	7	7	6	6	7	6	6	7	6,181818182	7	6	6.5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5.5
6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6,545454545	7	7	7
6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6,363636364	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	7	5	6	6	5	5	6	7	5,818181818	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	2	3	1	4	5	4	3	4	4	3,454545455	5	4	4.5
7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6,454545455	6	6	6
6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6,818181818	7	7	7
5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5,545454545	7	7	7
5	7	6	6	5	4	4	6	6	5	5,454545455	6	4	5
6	7	5	6	7	6	5	6	6	6	6,090909091	6	7	6.5
7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6,454545455	7	7	7
2	2	6	6	7	5	6	7	7	6	5,454545455	6	6	6
6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6,090909091	6	6	6
7	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6,272727273	6	7	6.5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6,181818182	7	6	6.5
6	5	5	7	6	5	5	6	6	5	5,545454545	6	5	5.5
3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2,727272727	3	2	2.5
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3,636363636	4	4	4
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,636363636	7	7	7
6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6,363636364	6	6	6
6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5,727272727	7	7	7
7	5	5	7	7	7	6	7	7	7	6,545454545	7	7	7
7	5	5	5	6	6	7	6	6	7	6,090909091	6	7	6.5
7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6,727272727	7	7	7
6	5	7	7	6	6	6	6	7	7	6,363636364	6	7	6.5
5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5,181818182	5	6	5.5
7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6,727272727	7	7	7
6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6,272727273	6	7	6.5
5	6	7	7	6	7	7	6	5	6	6,181818182	5	6	5.5
4	3	4	3	4	5	5	4	6	5	4,272727273	4	6	5
7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6,363636364	6	6	6
7	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6,181818182	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6,909090909	7	7	7
6	6	5	5	6	6	7	6	6	6	5,909090909	6	6	6
6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6,636363636	7	7	7

6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6,272727273	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6,636363636	7	7	7
7	6	6	5	7	7	7	5	6	7	6,363636364	6	7	6.5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6,272727273	6	6	6
7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6,727272727	7	7	7
7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6,545454545	6	7	6.5
4	4	4	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	5	7	7	7	5	7	6	6,363636364	6	6	6
7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6,454545455	7	6	6.5
6	5	7	7	7	7	7	6	6	7	6,363636364	7	6	6.5
5	2	4	6	5	4	5	4	6	5	4,545454545	5	6	5.5
7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6,636363636	7	7	7
6	4	7	6	7	5	6	5	6	7	5,727272727	6	7	6.5

## UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	11

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitas1	61.8800	68.915	.786	.916
kualitas2	62.1700	65.052	.779	.917
sikap1	61.7700	70.785	.747	.918
sikap2	61.6700	72.789	.694	.920
sikap3	61.8500	69.199	.736	.918
perilaku1	61.8000	74.364	.556	.926
perilaku2	61.9400	69.067	.688	.921
perilaku3	61.7900	73.865	.645	.922
keahlian1	61.7100	72.208	.768	.918
keahlian2	61.9400	71.693	.655	.922
keahlian3	61.6800	72.220	.724	.919

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ling.jasa1	60.9800	71.111	.509	.922
ling.jasa2	60.8500	71.220	.625	.915
ambient1	61.0300	70.312	.639	.914
ambient2	61.1300	69.225	.775	.908
ambient3	60.9800	68.606	.809	.907
desain1	60.9800	66.787	.786	.907
desain2	60.8200	68.856	.759	.909
desain3	60.9300	69.439	.756	.909
fak.sos1	61.2200	66.355	.719	.911
fak.sos2	61.0800	69.953	.596	.917
fak.sos3	61.0000	69.859	.610	.916

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kua.hasil1	61.4200	74.852	.804	.942
kua.hasil2	61.4000	75.879	.744	.944
wakt.tngg1	62.0200	71.434	.686	.949
wakt.tngg2	61.7000	72.354	.786	.942
wakt.tngg3	61.5600	74.027	.746	.944
fisik1	61.3300	74.102	.848	.940
fisik2	61.3000	75.364	.830	.941
fisik3	61.2900	76.834	.751	.944
valence1	61.4900	74.535	.776	.943
valence2	61.3200	77.291	.747	.944
valence3	61.2700	75.391	.844	.941

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
layanan1	6.4200	.893	.776	. <sup>a</sup>
layanan2	6.3100	.802	.776	. <sup>a</sup>

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.



FREKUENSI USIA, JENIS KELAMIN, DAN TINGKAT SERVICE

**usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	30	30.0	30.0	30.0
	25-35	46	46.0	46.0	76.0
	36-45	16	16.0	16.0	92.0
	46-55	3	3.0	3.0	95.0
	>55	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	75	75.0	75.0	75.0
	perempuan	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**frekuensi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2	46	46.0	46.0	46.0
	3-4	51	51.0	51.0	97.0
	5-6	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## UJI REGRESI SEDERHANA

MEAN1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.482	.477	.62699

a. Predictors: (Constant), MEAN1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.902	1	35.902	91.327	.000 <sup>a</sup>
	Residual	38.525	98	.393		
	Total	74.428	99			

a. Predictors: (Constant), MEAN1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.927	.469		4.112	.000
	MEAN1	.718	.075	.695	9.557	.000

a. Dependent Variable: Y

MEAN2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 <sup>a</sup>	.657	.654	.51037

a. Predictors: (Constant), MEAN2

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.900	1	48.900	187.729	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.527	98	.260		
	Total	74.428	99			

a. Predictors: (Constant), MEAN2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.192	.381		3.130	.002
	MEAN2	.848	.062	.811	13.701	.000

a. Dependent Variable: Y

### MEAN3

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 <sup>a</sup>	.772	.769	.41633

a. Predictors: (Constant), MEAN3

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.441	1	57.441	331.404	.000 <sup>a</sup>
	Residual	16.986	98	.173		
	Total	74.428	99			

a. Predictors: (Constant), MEAN3

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.935	.301		3.105	.002
	MEAN3	.883	.049	.879	18.205	.000

a. Dependent Variable: Y

## UJI REGRESI BERGANDA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.791	.785	.40220

a. Predictors: (Constant), MEAN3, MEAN1, MEAN2

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.898	3	19.633	121.367	.000 <sup>a</sup>
	Residual	15.529	96	.162		
	Total	74.428	99			

a. Predictors: (Constant), MEAN3, MEAN1, MEAN2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.611	.322		1.894	.061
	MEAN1	.012	.078	.012	.156	.877
	MEAN2	.260	.095	.249	2.736	.007
	MEAN3	.666	.090	.662	7.397	.000

a. Dependent Variable: Y

## INDEPENDENT SAMPLE T-TEST

**Group Statistics**

kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MEAN1 laki-laki	75	6.1188	.86386	.09975
perempuan	25	6.3782	.74212	.14842
MEAN2 laki-laki	75	6.0242	.86752	.10017
perempuan	25	6.3273	.66442	.13288
MEAN3 laki-laki	75	6.0679	.89086	.10287
perempuan	25	6.3818	.73668	.14734
Y laki-laki	75	6.3467	.90035	.10396
perempuan	25	6.4200	.77298	.15460

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
MEAN 1	Equal variances assumed	1.460	.230	-1.344	98	.182	-.25939	.19299	-.64238	.12360	
	Equal variances not assumed			-1.451	47.437	.153	-.25939	.17883	-.61906	.10028	
MEAN 2	Equal variances assumed	.288	.593	-1.595	98	.114	-.30303	.18993	-.67994	.07388	
	Equal variances not assumed			-1.821	53.431	.074	-.30303	.16641	-.63675	.03069	
MEAN 3	Equal variances assumed	2.271	.135	-1.589	98	.115	-.31394	.19761	-.70609	.07821	
	Equal variances not assumed			-1.747	49.301	.087	-.31394	.17969	-.67499	.04711	
Y	Equal variances assumed	1.170	.282	-.365	98	.716	-.07333	.20112	-.47245	.32579	
	Equal variances not assumed			-.394	47.467	.696	-.07333	.18630	-.44803	.30136	

ONE WAY ANOVA USIA

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
MEAN1 <25	30	5.9273	.98417	.17968	5.5598	6.2948	3.64	7.00
25-35	46	6.3498	.76445	.11271	6.1228	6.5768	2.73	7.00
36-45	16	6.3580	.41656	.10414	6.1360	6.5799	5.55	7.00
46-55	3	5.9091	1.03253	.59613	3.3441	8.4740	4.73	6.64
>55	5	5.8000	1.21356	.54272	4.2932	7.3068	3.64	6.45
Total	100	6.1836	.83908	.08391	6.0171	6.3501	2.73	7.00
MEAN2 <25	30	5.8879	1.05226	.19212	5.4950	6.2808	2.55	7.00
25-35	46	6.1344	.79270	.11688	5.8990	6.3698	2.91	7.00
36-45	16	6.2898	.52404	.13101	6.0105	6.5690	4.82	7.00
46-55	3	6.2121	.26243	.15152	5.5602	6.8640	5.91	6.36
>55	5	6.3818	.48702	.21780	5.7771	6.9865	5.64	7.00
Total	100	6.1000	.82883	.08288	5.9355	6.2645	2.55	7.00
MEAN3 <25	30	5.8212	1.16872	.21338	5.3848	6.2576	2.73	7.00
25-35	46	6.2905	.69251	.10210	6.0849	6.4962	3.45	7.00
36-45	16	6.3523	.50765	.12691	6.0818	6.6228	5.18	7.00
46-55	3	6.2121	.42962	.24804	5.1449	7.2794	5.73	6.55
>55	5	6.0727	.91227	.40798	4.9400	7.2055	4.55	7.00
Total	100	6.1464	.86224	.08622	5.9753	6.3174	2.73	7.00
Y <25	30	5.9833	1.21402	.22165	5.5300	6.4367	2.50	7.00
25-35	46	6.5109	.63674	.09388	6.3218	6.7000	4.50	7.00
36-45	16	6.5625	.54391	.13598	6.2727	6.8523	5.50	7.00
46-55	3	6.6667	.57735	.33333	5.2324	8.1009	6.00	7.00
>55	5	6.5000	.70711	.31623	5.6220	7.3780	5.50	7.00
Total	100	6.3650	.86706	.08671	6.1930	6.5370	2.50	7.00

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MEAN1	Between Groups	4.690	4	1.172	1.713	.153
	Within Groups	65.012	95	.684		
	Total	69.702	99			
MEAN2	Between Groups	2.415	4	.604	.875	.482
	Within Groups	65.593	95	.690		
	Total	68.008	99			
MEAN3	Between Groups	4.846	4	1.212	1.674	.162
	Within Groups	68.756	95	.724		
	Total	73.602	99			
Y	Between Groups	6.337	4	1.584	2.210	.074
	Within Groups	68.090	95	.717		
	Total	74.428	99			



## ONE WAY ANOVA SERVICE

### Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
MEAN1	1-2	46	6.2451	.76706	.11310	6.0173	6.4728	3.64	7.00
	3-4	51	6.1266	.91436	.12804	5.8694	6.3837	2.73	7.00
	5-6	3	6.2121	.73481	.42424	4.3868	8.0375	5.55	7.00
	Total	100	6.1836	.83908	.08391	6.0171	6.3501	2.73	7.00
MEAN2	1-2	46	6.0652	.88507	.13050	5.8024	6.3281	2.55	7.00
	3-4	51	6.1248	.79606	.11147	5.9009	6.3487	2.91	7.00
	5-6	3	6.2121	.68835	.39742	4.5022	7.9221	5.73	7.00
	Total	100	6.1000	.82883	.08288	5.9355	6.2645	2.55	7.00
MEAN3	1-2	46	6.1285	.96430	.14218	5.8421	6.4148	2.73	7.00
	3-4	51	6.1515	.78512	.10994	5.9307	6.3723	3.64	7.00
	5-6	3	6.3333	.63852	.36865	4.7472	7.9195	5.73	7.00
	Total	100	6.1464	.86224	.08622	5.9753	6.3174	2.73	7.00
Y	1-2	46	6.3804	.97857	.14428	6.0898	6.6710	2.50	7.00
	3-4	51	6.3333	.77889	.10907	6.1143	6.5524	4.00	7.00
	5-6	3	6.6667	.57735	.33333	5.2324	8.1009	6.00	7.00
	Total	100	6.3650	.86706	.08671	6.1930	6.5370	2.50	7.00

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MEAN1	Between Groups	.342	2	.171	.239	.788
	Within Groups	69.360	97	.715		
	Total	69.702	99			
MEAN2	Between Groups	.125	2	.062	.089	.915
	Within Groups	67.884	97	.700		
	Total	68.008	99			
MEAN3	Between Groups	.121	2	.060	.080	.923
	Within Groups	73.481	97	.758		
	Total	73.602	99			
Y	Between Groups	.335	2	.168	.219	.803
	Within Groups	74.092	97	.764		
	Total	74.428	99			

TABEL R

**Harga Kritik dari  $r$  Product-Moment**

N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
3	0.997	0.999	26	0.388	0.496	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	27	0.381	0.487	60	0.254	0.330
5	0.878	0.956	28	0.374	0.478	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	29	0.367	0.470	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	30	0.361	0.463	75	0.227	0.296
8	0.707	0.874	31	0.355	0.456	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	32	0.349	0.449	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	33	0.344	0.442	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	34	0.339	0.436	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	35	0.334	0.430	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	36	0.329	0.424	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	37	0.325	0.418	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	38	0.320	0.413	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	39	0.316	0.408	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	40	0.312	0.403	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	41	0.308	0.396	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	42	0.304	0.393	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	43	0.301	0.389	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	44	0.297	0.384	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	45	0.294	0.380	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	46	0.291	0.276	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	47	0.288	0.372	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	48	0.284	0.368			
			49	0.281	0.364			
			50	0.297	0.361			

N = Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung  $r$ .

## PETA DAERAH LOKASI PERUSAHAAN

