

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Karakteristik responden pengguna jasa layanan penerbangan *low cost carrier* di Indonesia dalam penelitian ini yaitu dengan rata-rata pengeluaran responden dalam satu bulan kurang dari Rp 3.000.000, perjalanan yang sering dilakukan dengan tujuan untuk berlibur, intensitas bepergian sebanyak 1 - 2 kali melakukan penerbangan dalam jangka waktu satu tahun, dan maskapai Lion Air yang banyak digunakan oleh konsumen.

Di antara empat konstruksi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terkuat adalah variabel staf penerbangan (*airline staff*) misalnya pramugari/pramugara berpenampilan menarik dan rapi, pramugari/pramugara selalu menyediakan waktu untuk menanggapi permintaan penumpang, pramugari/pramugara bersikap ramah kepada penumpang, dan sebagainya. Variabel yang paling kuat berpengaruh pada niat beli ulang konsumen yaitu citra perusahaan, hal ini mungkin dapat disebabkan karena konsumen perlu merasa lebih yakin bahwa pilihannya tepat dengan didukung oleh citra perusahaan yang baik juga.

Sedangkan variabel yang paling kuat berpengaruh pada gethok tular positif yaitu variabel kualitas layanan. Konsumen akan cukup merasa puas dan akan melakukan gethok tular positif dengan menilai dari hal yang paling mendasar dari layanan tersebut adalah kualitas yang cukup baik ataupun cukup memuaskan,

sehingga konsumen akan lebih mudah menyarankan orang lain untuk ikut mencoba menggunakan layanan tersebut jika belum pernah memiliki pengalaman menjadi penggunanya.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh pada variabel dependen secara langsung, positif, dan signifikan. Dapat dilihat pada hubungan kualitas layanan berpengaruh pada citra perusahaan, hubungan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan, hubungan kualitas layanan berpengaruh pada gethok tular positif, hubungan kualitas layanan berpengaruh pada niat beli ulang, hubungan citra perusahaan berpengaruh pada kepuasan, hubungan citra perusahaan berpengaruh pada gethok tular positif, hubungan citra perusahaan berpengaruh pada niat beli ulang, hubungan kepuasan berpengaruh pada gethok tular positif, dan hubungan kepuasan berpengaruh pada niat beli ulang.

Hubungan pengaruh tidak langsung, dengan variabel citra perusahaan dan kepuasan sebagai variabel mediasi pada masing-masing pengaruh. Citra perusahaan dapat sebagai variabel mediasi dengan bentuk *partial mediation* antara hubungan kualitas layanan pada kepuasan dan dapat sebagai bentuk mediasi penuh (*full mediation*) antara hubungan kualitas layanan pada niat beli ulang konsumen. Mediasi sebagian (*partial mediation*) juga ditemukan pada kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi antara hubungan kualitas layanan pada gethok tular positif, kualitas layanan pada niat beli ulang, citra perusahaan pada gethok tular positif, dan citra perusahaan pada niat beli ulang konsumen. Beberapa hasil dari penelitian ini didukung pada hasil penelitian sebelumnya oleh Kuo dan Tang

(2011), Geraldine dan David (2013), Baron dan Kenny (1986), (Brady *et al.*, (2001), Kuo *et al.*, (2009), Chen dan Chen (2010)) dalam Kuo dan Tang (2011).

5.2. Implikasi Manajerial

Telah diketahui bahwa dalam penelitian ini, diharapkan konsumen tidak memiliki persepsi *lowcost* setara dengan *lowquality* bagi maskapai penerbangan yang menawarkan harga murah pada maskapai *low cost carrier* Lion Air dan Air Asia. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada gethok tular positif dan niat beli ulang dengan dimediasi oleh citra perusahaan serta kepuasan. Citra perusahaan berpengaruh pada gethok tular positif serta niat beli ulang dimediasi oleh kepuasan. Cara mencapai timbal balik positif, dapat dibuktikan ketika konsumen melakukan niat beli ulang dan melakukan gethok tular positif tentang perusahaan. Maka, hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen dan berpengaruh pada perilaku positif konsumen, dengan menyediakan kualitas layanan yang baik.

Manajemen perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan agar juga berpengaruh pada nilai citra perusahaan yang semakin baik sehingga kepuasan konsumen menjadi maksimal atau dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan konsumen untuk dapat mencapai gethok tular positif dan niat beli ulang. Hal ini berdampak pada kemajuan bisnis industri penerbangan *low cost carrier* khususnya maskapai Lion Air dan Air Asia di Indonesia, sehingga mampu bersaing dengan maskapai penerbangan *full service* dimasa mendatang.

5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada obyek sampel penelitian yang hanya mewakili dua merek maskapai *low cost carrier* di Indonesia, sedangkan masih banyak merek maskapai lain yang dapat diteliti. Maka hasil penelitian ini dikatakan dapat menunjukkan prakiraan gambaran secara sebagian dari penerbangan *low cost carrier*, karena ada kemungkinan perbedaan hasil jika meneliti pada merek maskapai lain yang sejenis. Hasil penelitian sebatas mewakili pada dua merek maskapai *low cost carrier* yaitu maskapai Lion Air dan Air Asia yang sering digunakan oleh konsumen.

Pada penelitian berikutnya diharapkan, peneliti dapat mengembangkan penelitian ini dalam lingkup maskapai yang sama ataupun semua merek maskapai *low cost carrier* yang ada, agar dapat mengetahui gambaran secara umum keseluruhan pada layanan yang diberikan pada penumpang serta pengaruhnya. Namun, dapat dibuat atau dikembangkan dengan perbedaan membandingkan pengaruh antar variabel maupun besarnya kualitas layanan pada masing-masing maskapai, jika maskapai tersebut beroperasi di dalam negeri dengan di luar negeri apakah ada perbedaan standart kualitasnya yang cukup mencolok, berdasarkan perbedaan konsumen disetiap negara.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Al-Refaie, A., Fouad, R.H., and Eteiwi, D (2013), "Examining Factors Affect Passenger's Satisfaction and Loyalty: A comparative Analysis from Jordan Airport", *Advances in information Sciences and Services Sciences (AISS)*, Vol. 5, No. 3, doi: 10.4156.
- Blomeer, J., Ruyter, K and Wetzeis, W (1999), "Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: A multi-dimensional Perspective", *European Journal of Marketing*, Vol. 33, No. 11/12, pp. 1082-1106.
- Baron, R.M., and Kenny, D.A (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No.6, 1173-1182.
- Charoensettasilp, S and Wu, C (2014), "Thai Consumer's Expectations and Satisfaction of Services Obtained from Domestic Low-Cost Airlines", *Journal of Applied Sciences 14 (1)*, 1 - 9, ISSN 1812 - 5654.
- Geraldine, O and U, Chikwendu David (2013), "Effects of airline service quality on airline image and passenger's loyalty: Findings from Arik Air Nigeria passengers", *Journal of Hospitality and Management Tourism*, Vol. 4(2), pp.19-28, (July).
- Huang, Y.K., Li, C.K., Dalin., and Shien, C.Y (2009), "The Effect of Airline Service Quality on Passenger's Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores, A TAIWAN case study", *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8.
- Kim, Y.K and Lee, H.R (2011), "Customer Satisfaction Using Low Cost Carriers", *Tourism Management 32*, 235-243.
- Kuo, Chung-Wei and Tang, Mei-Ling (2011), "Relationships among service quality, corporate image, customer satisfaction, and behavioral intention for the elderly in high speed rail service", *Journal of Advanced Transportation*, DOI: 10.1002/atr.179.
- O'Connell, J.F and Williams, G (2005), "Passenger's Perceptions of Low Cost Airlines and Full Service Carriers - A Case Study Involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines", *Journal of Air Transport Management 11*, 259-272.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* (Fall), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality ", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L (1991), "Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No.4, Winter, pp. 420-450.

Rahim, M., Osman, M and Ramayah, T (2010), "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Mediation", *International Business Research*, Vol. 3, No.4.

Saha, G.C and Theingi (2009), "Service quality, satisfaction, and behavioural intentions A study of low-cost airline carriers in Thailand", *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 3, pp. 350-372.

Vargo, S.L and Lusch, R.F (2008), "Service-dominant logic: continuing the evolution", *Journal of Academy of Marketing Science*, DOI 10.1007.

Buku :

Dr. Imam Ghozali, M.Com, Akt (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi II. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Dr. Purbayu Budi Santosa, MS & Ashari, SE, Akt (2005), *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Drs. Noegroho Boedijoewono (2007), *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 2 (INDUKTIF), Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.

John C. Mowen dan Michael Minor (2002), *Perilaku Konsumen*, Jilid2. Jakarta: Penerbit ERLANGGA.

Lerbin R. Arintonang R (2007), *Riset Pemasaran Teori dan Praktik*. Bogor: Penerbit GHALIA INDONESIA.

Nugroho J. Setiadi (2003), *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PRENADA MEDIA.

Sulaiman, W. (2004), *Analisis REGRESI Menggunakan SPSS Contoh Kasus & Pemecahannya*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Sutojo, S. (2004), *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.

Tjiptono, F. (2012), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Umar, H. (2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Website :

Detik.com, (2010), 'INILAH 6 MASKAPAI PENERBANGAN MURAH DI INDONESIA'. diakses dari <http://www.blogdetik.com> pada tanggal 23 April 2014.

Kompas.com, (2013), 'Lagi, Penumpang Keluhkan Layanan Lion Air'. diakses dari <http://bisniskeuangan.kompas.com> pada tanggal 23 April 2014



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner

No. resp:

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Sdr. terhormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dalam rangka penyelesaian tugas akhir untuk memenuhi salah satu prasyarat kelulusan program sarjana strata 1 (S1), maka dengan ini saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Judul penelitian saya: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PADA GETHOK TULAR POSITIF SERTA NIAT BELI ULANG". Objek penelitian dilakukan pada industri penerbangan berbiaya rendah: Lion Air dan Air Asia. Bapak/Ibu/Sdr yang mempunyai pengalaman bepergian dalam satu tahun terakhir dengan menggunakan kedua maskapai penerbangan tersebut, dimohon untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian ini.

Untuk mendapatkan data yang berkualitas, penelitian ini membutuhkan ketelitian, kejujuran dan keseriusan dari Bapak/Ibu/Sdr sekalian dalam menjawab setiap pertanyaan yang ada.

Atas partisipasi, kerjasama dan bantuannya, diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Maria Christina Dwi. O

PETUNJUK: Berikut adalah pernyataan tentang data diri. Anda diminta untuk melingkari pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat Anda.

Profil Responden

1. Jenis kelamin :

- a. Laki- laki b. Perempuan

2. Usia :

- a. 16-24 tahun b. 25-34 tahun c. 35-44 tahun
d. 45-54 tahun e. > 55 tahun

3. Pengeluaran per bulan :

- a. < Rp 3.000.000 b. Rp 3.000.000 sampai Rp 5.000.000
d. > Rp 10.000.000 c. Rp 5.000.000 sampai Rp 10.000.000

4. Pekerjaan :

- a. Pelajar/mahasiswa b. Pegawai Negeri c. Wiraswasta
d. Pegawaiswasta e. Lainnya, sebutkan.....

5. Tujuan perjalanan yang sering Anda lakukan, saat menggunakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low cost carrier*) :

- a. Bisnis b. Liburan
c. Pendidikan (study) d. Pekerjaan / Dinas
e. Mengunjungi teman dan keluarga f. Lainnya, sebutkan

6. Layanan maskapai *low-cost-carrier* yang Anda gunakan, pilih salah satu yang paling sering Anda gunakan:

- a. Lion Air b. Air Asia

7. Berdasarkan pertanyaan no.6, frekuensi/intensitas penggunaan layanan maskapai ini dalam waktu satu tahun terakhir:

- a. 1 - 2 kali b. 3 - 5 kali c. > 5 kali

Kuesioner

Keterangan: Angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju)

Kualitas layanan

No.	Pernyataan	Penilaian						
<i>Tangible features</i>								
SQ1.	Pesawat maskapai ini relatif baru	1	2	3	4	5	6	7
SQ2.	Fasilitas dalam penerbangan <i>up-to-date</i>	1	2	3	4	5	6	7
SQ3.	AC di dalam pesawat terasa nyaman	1	2	3	4	5	6	7
SQ4.	Kursi penumpang di dalam pesawat terasa nyaman	1	2	3	4	5	6	7
SQ5.	Saat Anda duduk di kursi penumpang dalam pesawat, jarak untuk ruang kaki cukup lega/tidak sempit dan terasa nyaman (misal: posisi kaki dapat selonjor, tidak terus menekuk)	1	2	3	4	5	6	7
SQ6.	Tersedianyalayanan hiburan bagi penumpang dalam penerbangan(misal: buku, majalah, dan surat kabar, dll)	1	2	3	4	5	6	7
SQ7.	Maskapai ini mempunyai catatan keamanan/kecelakaan penerbangan yang minimal	1	2	3	4	5	6	7
<i>Schedules</i>								
SQ8.	Maskapai ini memiliki jadwal penerbangan yang nyaman (misal: tersedia banyak pilihan jumlah jam terbang yang dapat dipilih sesuai keperluan calon penumpang)	1	2	3	4	5	6	7
SQ9.	Pesawat berangkat dari bandara sesuai jadwal waktu keberangkatan	1	2	3	4	5	6	7
SQ10.	Pesawat tiba di tempat tujuan sesuai jadwal waktu kedatangan	1	2	3	4	5	6	7
SQ11.	Maskapai ini tidak membatalkan penerbangan, kecuali kondisi <i>force majeure</i> (misal: cuaca buruk, terjadi perang, huru-hara, dll)	1	2	3	4	5	6	7
SQ12.	Layanan check-in bagi penumpang terasa nyaman (misal: waktu menunggu, efisiensi, dll)	1	2	3	4	5	6	7
<i>Services provided by ground staff</i>								
SQ13.	<i>Ground staff</i> berpenampilan menarik dan rapi	1	2	3	4	5	6	7
SQ14.	<i>Ground staff</i> mudah untuk dihubungi (misalnya dalam hal: kenyamanan, ketepatan, keakuratan reservasi dan ticketing, dll)	1	2	3	4	5	6	7
SQ15.	<i>Ground staff</i> memiliki minat tulus dan bersedia untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan Anda (misalnya dalam hal: pemecahan masalah pembatalan penerbangan, kehilangan bagasi, dll)	1	2	3	4	5	6	7
SQ16.	Kinerja <i>ground staff</i> tepat waktu	1	2	3	4	5	6	7

SQ17.	<i>Ground staff</i> selalu menyediakan waktu untuk menanggapi permintaan Anda	1	2	3	4	5	6	7
SQ18.	<i>Ground staff</i> bersikap ramah kepada Anda	1	2	3	4	5	6	7
SQ19.	<i>Ground staff</i> memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan Anda	1	2	3	4	5	6	7
SQ20.	Program brosur sering disediakan oleh <i>ground staff</i> .	1	2	3	4	5	6	7
SQ21.	Kelebihan berat bagasi dikenakan biaya yang wajar oleh <i>ground staff</i> .	1	2	3	4	5	6	7
<i>Services provided by flight attendants</i>								
SQ22.	Pramugari/pramugara berpenampilan menarik dan rapi	1	2	3	4	5	6	7
SQ23.	Pramugari/pramugara berikan penumpang perhatian pribadi	1	2	3	4	5	6	7
SQ24.	Pramugari/pramugara memiliki minat tulus dan bersedia untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan penumpang	1	2	3	4	5	6	7
SQ25.	Pramugari/pramugara selalu menyediakan waktu untuk menanggapi permintaan penumpang	1	2	3	4	5	6	7
SQ26.	Pramugari/pramugara bersikap ramah kepada penumpang	1	2	3	4	5	6	7
SQ27.	Pramugari/pramugara memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan penumpang	1	2	3	4	5	6	7

Citra Perusahaan

CI1.	Saya selalu memiliki kesan yang baik pada maskapai ini	1	2	3	4	5	6	7
CI2.	Saya percaya bahwa maskapai ini memiliki citra yang lebih baik dibandingkan pesaingnya	1	2	3	4	5	6	7
CI3.	Menurut pendapat saya, maskapai ini memiliki citra yang baik di benak penumpang	1	2	3	4	5	6	7

Kepuasan

S1.	Saya puas dengan harga tiket pesawat yang wajar	1	2	3	4	5	6	7
S2.	Saya puas dengan maskapai ini karena telah menarik perhatian saya	1	2	3	4	5	6	7
S3.	Saya puas secara keseluruhan pada maskapai ini dibandingkan dengan maskapai penerbangan berbiaya rendah lainnya	1	2	3	4	5	6	7

Getok tular positif

WOM1.	Saya akan merekomendasikan keluarga dan kerabat saya untuk terbang dengan maskapai ini	1	2	3	4	5	6	7
WOM2.	Saya akan merekomendasikan teman-teman saya untuk terbang dengan maskapai ini	1	2	3	4	5	6	7

Niat beli ulang

RI1.	Saya akan memilih maskapai yang sama jika saya akan terbang di lain waktu	1	2	3	4	5	6	7
RI2.	Saya akan terbang dengan maskapai penerbangan berbiaya rendah lagi	1	2	3	4	5	6	7

"Terimakasih, God Bless.."



LAMPIRAN 2
FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin Responden

Statistics		
Jenis kelamin		
N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	2,00

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	100	50,0	50,0	50,0
Valid 2	100	50,0	50,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Usia Responden

Statistics		
Usia		
N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	5,00

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	173	86,5	86,5	86,5
2	22	11,0	11,0	97,5
Valid 3	2	1,0	1,0	98,5
5	3	1,5	1,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Pengeluaran Responden per bulan

Statistics		
Pengeluaran per bulan		
N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	4,00

Pengeluaran per bulan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	168	84,0	84,0	84,0
2	23	11,5	11,5	95,5
Valid 3	7	3,5	3,5	99,0
4	2	1,0	1,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Pekerjaan Responden

Statistics		
Pekerjaan		
N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	5,00

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	168	84,0	84,0	84,0
2	3	1,5	1,5	85,5
3	8	4,0	4,0	89,5
4	15	7,5	7,5	97,0
5	6	3,0	3,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Tujuan Perjalanan Responden

Statistics

Tujuan perjalanan yang sering dilakukan, saat menggunakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (low cost carrier)

N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	6,00

Tujuan perjalanan yang sering dilakukan, saat menggunakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (low cost carrier)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4,0	4,0	4,0
2	90	45,0	45,0	49,0
3	68	34,0	34,0	83,0
4	5	2,5	2,5	85,5
5	27	13,5	13,5	99,0
6	2	1,0	1,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Maskapai yang digunakan Responden

Statistics

Layanan maskapai low cost carrier yang paling sering digunakan

N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	2,00

Layanan maskapai low cost carrier yang paling sering digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	111	55,5	55,5	55,5
Valid 2	89	44,5	44,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Frekuensi Penggunaan Maskapai oleh Responden

Statistics

Frekuensi/intensitas penggunaan layanan maskapai tersebut dalam waktu satu tahun terakhir

N	Valid	200
	Missing	0
Percentiles	100	3,00

Frekuensi/intensitas penggunaan layanan maskapai tersebut dalam waktu satu tahun terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	146	73,0	73,0	73,0
Valid 2	37	18,5	18,5	91,5
3	17	8,5	8,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	



LAMPIRAN 3
VALIDITAS & RELIABILITAS

RELIABILITAS

Kualitas Layanan (*Tangibles features*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,913	,915	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ1	4,67	1,474	200
SQ2	4,72	1,380	200
SQ3	5,24	1,334	200
SQ4	4,92	1,462	200
SQ5	4,64	1,654	200
SQ6	4,66	1,618	200
SQ7	4,90	1,726	200

Inter-Item Correlation Matrix

	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7
SQ1	1,000	,780	,579	,656	,635	,556	,559
SQ2	,780	1,000	,594	,693	,622	,563	,604
SQ3	,579	,594	1,000	,693	,490	,461	,539
SQ4	,656	,693	,693	1,000	,719	,591	,574
SQ5	,635	,622	,490	,719	1,000	,684	,548
SQ6	,556	,563	,461	,591	,684	1,000	,600
SQ7	,559	,604	,539	,574	,548	,600	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33,72	75,057	8,664	7

Kualitas Layanan (*Schedules*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,906	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ8	4,93	1,435	200
SQ9	4,68	1,781	200
SQ10	4,70	1,659	200
SQ11	5,12	1,521	200
SQ12	4,89	1,636	200

Inter-Item Correlation Matrix

	SQ8	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12
SQ8	1,000	,612	,571	,533	,538
SQ9	,612	1,000	,853	,648	,743
SQ10	,571	,853	1,000	,659	,791
SQ11	,533	,648	,659	1,000	,648
SQ12	,538	,743	,791	,648	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,31	47,399	6,885	5

Kualitas Layanan (*Ground staff*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,922	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ13	4,92	1,312	200
SQ14	4,95	1,243	200
SQ15	4,93	1,286	200
SQ16	4,95	1,361	200
SQ17	5,05	1,265	200
SQ18	5,16	1,296	200
SQ19	5,18	1,242	200
SQ20	4,87	1,518	200
SQ21	5,12	1,471	200

Inter-Item Correlation Matrix

	SQ13	SQ14	SQ15	SQ16	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21
SQ13	1,000	,734	,545	,473	,380	,510	,558	,487	,440
SQ14	,734	1,000	,661	,631	,561	,604	,657	,564	,459
SQ15	,545	,661	1,000	,722	,632	,549	,584	,497	,403
SQ16	,473	,631	,722	1,000	,684	,589	,633	,627	,581
SQ17	,380	,561	,632	,684	1,000	,547	,539	,456	,464
SQ18	,510	,604	,549	,589	,547	1,000	,720	,598	,500
SQ19	,558	,657	,584	,633	,539	,720	1,000	,687	,548
SQ20	,487	,564	,497	,627	,456	,598	,687	1,000	,565
SQ21	,440	,459	,403	,581	,464	,500	,548	,565	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45,11	88,104	9,386	9

Kualitas Layanan (*Airline staff*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,931	,931	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ22	5,34	1,289	200
SQ23	4,94	1,395	200
SQ24	5,04	1,412	200
SQ25	5,19	1,276	200
SQ26	5,30	1,275	200
SQ27	5,19	1,270	200

Inter-Item Correlation Matrix

	SQ22	SQ23	SQ24	SQ25	SQ26	SQ27
SQ22	1,000	,634	,670	,634	,618	,747
SQ23	,634	1,000	,741	,706	,634	,670
SQ24	,670	,741	1,000	,760	,728	,719
SQ25	,634	,706	,760	1,000	,726	,701
SQ26	,618	,634	,728	,726	1,000	,688
SQ27	,747	,670	,719	,701	,688	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30,98	46,623	6,828	6

Citra Perusahaan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,936	,937	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CI1	4,86	1,405	200
CI2	4,72	1,464	200
CI3	4,75	1,534	200

Inter-Item Correlation Matrix

	CI1	CI2	CI3
CI1	1,000	,832	,799
CI2	,832	1,000	,865
CI3	,799	,865	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,32	17,222	4,150	3

Kepuasan**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,816	,814	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
S1	5,14	1,382	200
S2	4,83	1,468	200
S3	4,91	1,443	200

Inter-Item Correlation Matrix

	S1	S2	S3
S1	1,000	,505	,467
S2	,505	1,000	,806
S3	,467	,806	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,88	13,477	3,671	3

Gethok Tular Positif

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,947	,947	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
WOM1	4,62	1,475	200
WOM2	4,75	1,543	200

Inter-Item Correlation Matrix

	WOM1	WOM2
WOM1	1,000	,900
WOM2	,900	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9,37	8,655	2,942	2

Niat Beli Ulang

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,718	,719	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R11	4,71	1,466	200
R12	5,16	1,525	200

Inter-Item Correlation Matrix

	R11	R12
R11	1,000	,561
R12	,561	1,000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9,87	6,982	2,642	2

VALIDITAS

Kualitas Layanan (*Tangibles features*)

```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.  
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df).  
EXECUTE.  
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2).  
EXECUTE.
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ1	29,06	56,012	,765	,660	,897
SQ2	29,01	56,769	,788	,686	,895
SQ3	28,49	59,477	,671	,535	,906
SQ4	28,81	55,424	,803	,698	,893
SQ5	29,08	53,963	,756	,644	,898
SQ6	29,06	55,468	,704	,548	,903
SQ7	28,83	54,497	,690	,496	,906

Kualitas Layanan (*Schedules*)

```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.  
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df).  
EXECUTE.  
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .  
EXECUTE.
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ8	19,38	34,639	,633	,412	,913
SQ9	19,63	28,215	,846	,762	,870
SQ10	19,61	29,265	,857	,787	,868
SQ11	19,19	32,697	,712	,509	,899
SQ12	19,42	30,355	,797	,665	,881

Kualitas Layanan (*Ground staff*)

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df) .
EXECUTE.
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .
EXECUTE.
    
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ13	40,18	72,011	,645	,577	,915
SQ14	40,15	70,373	,776	,692	,907
SQ15	40,18	70,758	,725	,628	,910
SQ16	40,16	68,416	,792	,699	,905
SQ17	40,06	72,097	,670	,545	,914
SQ18	39,95	70,470	,733	,583	,910
SQ19	39,93	70,116	,791	,669	,906
SQ20	40,24	67,990	,711	,567	,912
SQ21	39,99	70,563	,622	,448	,918

Kualitas Layanan (*Airline Staff*)

```
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df) .
EXECUTE.
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .
EXECUTE.
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ22	25,65	33,677	,754	,608	,923
SQ23	26,04	32,330	,778	,621	,921
SQ24	25,95	31,329	,841	,716	,912
SQ25	25,80	33,018	,816	,680	,915
SQ26	25,69	33,493	,779	,627	,920
SQ27	25,79	33,111	,814	,684	,916

Citra Perusahaan

```
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df) .
EXECUTE.
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .
EXECUTE.
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CI1	9,46	8,380	,844	,718	,927
CI2	9,60	7,769	,895	,803	,886
CI3	9,57	7,543	,870	,768	,908

Kepuasan

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df) .
EXECUTE.
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .
EXECUTE.
    
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1	9,74	7,653	,512	,265	,893
S2	10,05	5,857	,769	,671	,637
S3	9,97	6,114	,740	,655	,670

Gethok Tular Positif

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df) .
EXECUTE.
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .
EXECUTE.
    
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WOM1	4,75	2,382	,900	,809	.
WOM2	4,62	2,176	,900	,809	.

Niat Beli Ulang

```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.  
COMPUTE t_0.05=IDF.T(0.95,df).  
EXECUTE.  
COMPUTE r_0.05=t_0.05/SQRT(df+t_0.05**2) .  
EXECUTE.
```

df	t_0.05	r_0.05
198.00	1.65	.12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R11	5,16	2,326	,561	,314	.
R12	4,71	2,149	,561	,314	.



LAMPIRAN 4
OLAH DATA REGRESI SEDERHANA

Kualitas layanan (*tangibles features, schedules, ground staff, airline staff*) → Citra perusahaan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS LAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: CITRA PERUSAHAAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,628	,626	2,536

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2153,515	1	2153,515	334,785	,000 ^b
	Residual	1273,640	198	6,433		
	Total	3427,155	199			

a. Dependent Variable: CITRA PERUSAHAAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,961	,854		-1,125	,262
	KUALITAS LAYANAN	,114	,006	,793	18,297	,000

a. Dependent Variable: CITRA PERUSAHAAN

Kualitas layanan (tangibles features, schedules, ground staff, airline staff) → Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS LAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,579	,577	2,389

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1551,965	1	1551,965	271,959	,000 ^b
	Residual	1129,910	198	5,707		
	Total	2681,875	199			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,907	,804		2,371	,019
	KUALITAS LAYANAN	,097	,006	,761	16,491	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Kualitas layanan (*tangibles features, schedules, ground staff, airline staff*) → Gethok tular positif

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS LAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 ^a	,601	,599	1,863

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1035,497	1	1035,497	298,502	,000 ^b
	Residual	686,858	198	3,469		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,228	,627		-1,958	,052
	KUALITAS LAYANAN	,079	,005	,775	17,277	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Kualitas layanan (tangibles features, schedules, ground staff, airline staff) → Niat beli ulang

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SQ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,527 ^a	,278	,274	2,251

a. Predictors: (Constant), SQ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385,972	1	385,972	76,165	,000 ^b
	Residual	1003,383	198	5,068		
	Total	1389,355	199			

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), SQ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,398	,758		4,483	,000
	SQ	,048	,006	,527	8,727	,000

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

Citra perusahaan → Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,759 ^a	,576	,574	2,395

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1546,072	1	1546,072	269,521	,000 ^b
	Residual	1135,803	198	5,736		
	Total	2681,875	199			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,260	,610		8,628	,000
	CITRA PERUSAHAAN	,672	,041	,759	16,417	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Citra perusahaan → Niat beli ulang

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630 ^a	,397	,394	2,056

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	552,065	1	552,065	130,551	,000 ^b
	Residual	837,290	198	4,229		
	Total	1389,355	199			

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,120	,523		7,870	,000
	CITRA PERUSAHAAN	,401	,035	,630	11,426	,000

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

Citra perusahaan → Gethok tular positif

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,658	1,721

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1135,854	1	1135,854	383,459	,000 ^b
	Residual	586,501	198	2,962		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,124	,438		2,565	,011
	CITRA PERUSAHAAN	,576	,029	,812	19,582	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Kepuasan → Gethok tular positif

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,641	,639	1,766

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104,552	1	1104,552	353,999	,000 ^b
	Residual	617,803	198	3,120		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,181	,523		-,347	,729
	KEPUASAN	,642	,034	,801	18,815	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Kepuasan → Niat beli ulang

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,556 ^a	,309	,305	2,202

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429,000	1	429,000	88,449	,000 ^b
	Residual	960,355	198	4,850		
	Total	1389,355	199			

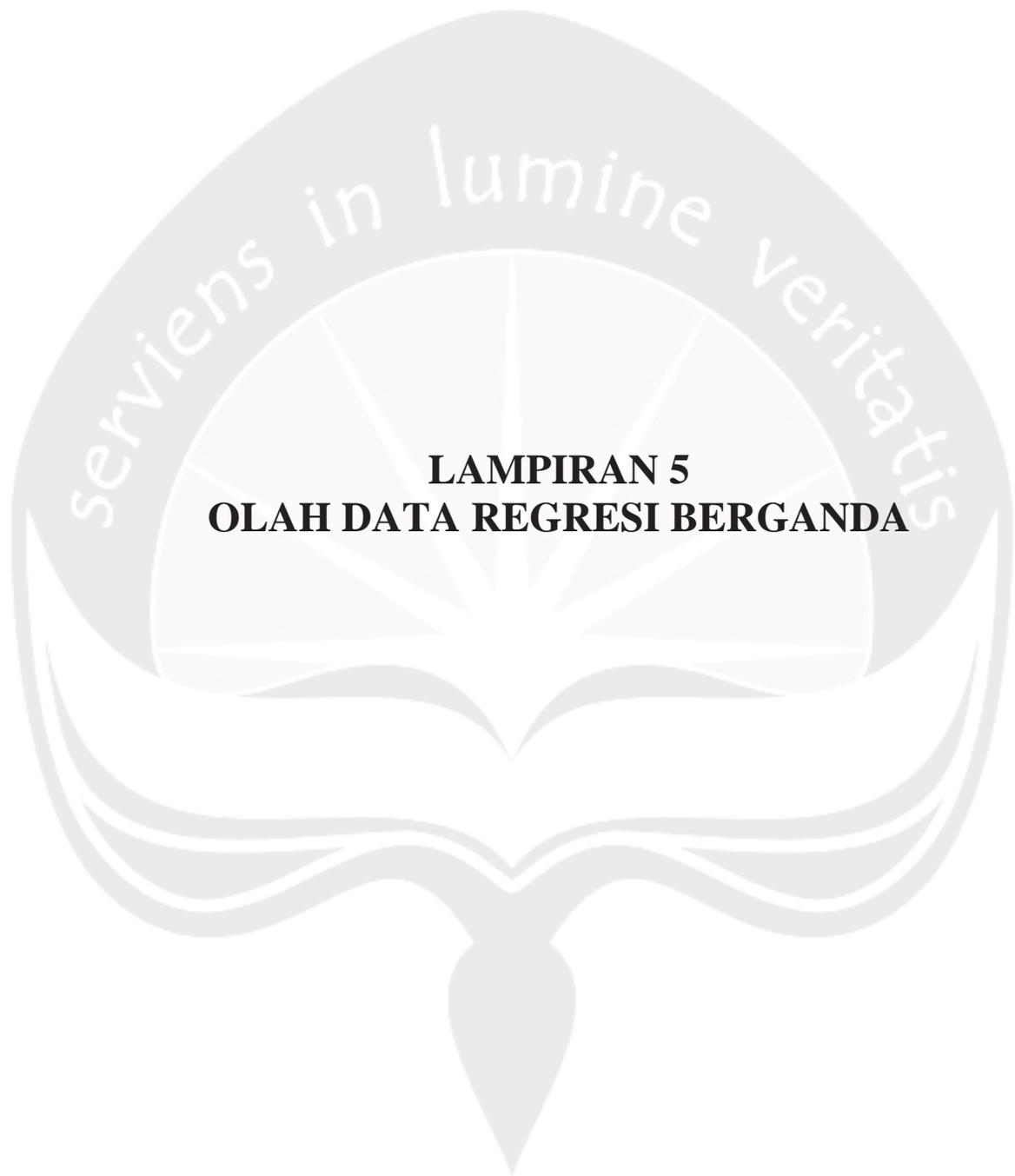
a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,916	,651		6,011	,000
	KEPUASAN	,400	,043	,556	9,405	,000

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG



LAMPIRAN 5
OLAH DATA REGRESI BERGANDA

REGRESI BERGANDA

Kualitas layanan & Citra perusahaan → Kepuasan
Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN ^b		Enter

- a. Dependent Variable: KEPUASAN
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,803 ^a	,644	,641	2,200

- a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1728,155	2	864,078	178,484	,000 ^b
	Residual	953,720	197	4,841		
	Total	2681,875	199			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN
 b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,264	,743		3,047	,003
	KUALITAS LAYANAN	,054	,009	,427	6,133	,000
	CITRA PERUSAHAAN	,372	,062	,420	6,033	,000

- a. Dependent Variable: KEPUASAN

**Kualitas layanan & Citra perusahaan → Gethok tular positif
Regression**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,840 ^a	,706	,703	1,603

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1216,170	2	608,085	236,658	,000 ^b
	Residual	506,185	197	2,569		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,866	,541		-1,599	,111
	KUALITAS LAYANAN	,036	,006	,354	5,591	,000
	CITRA PERUSAHAAN	,377	,045	,531	8,385	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Kualitas layanan & Citra perusahaan → Niat beli ulang Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,632 ^a	,399	,393	2,058

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	554,870	2	277,435	65,495	,000 ^b
	Residual	834,485	197	4,236		
	Total	1389,355	199			

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,748	,695		5,391	,000
	KUALITAS LAYANAN	,007	,008	,074	,814	,417
	CITRA PERUSAHAAN	,364	,058	,572	6,314	,000

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

**Kualitas layanan & Kepuasan → Gethok tular positif
Regression**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	,707	,704	1,601

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1217,456	2	608,728	237,512	,000 ^b
	Residual	504,899	197	2,563		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,993	,547		-3,646	,000
	KUALITAS LAYANAN	,040	,006	,394	6,637	,000
	KEPUASAN	,401	,048	,501	8,426	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Kualitas layanan & Kepuasan → Niat beli ulang Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,578 ^a	,335	,328	2,166

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	464,917	2	232,458	49,537	,000 ^b
	Residual	924,438	197	4,693		
	Total	1389,355	199			

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,894	,740		3,913	,000
	KUALITAS LAYANAN	,023	,008	,248	2,767	,006
	KEPUASAN	,264	,064	,367	4,102	,000

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

**Citra perusahaan & Kepuasan → Gethok tular positif
Regression**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,860 ^a	,740	,737	1,509

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1273,879	2	636,940	279,786	,000 ^b
	Residual	448,476	197	2,277		
	Total	1722,355	199			

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,710	,451		-1,576	,117
	CITRA PERUSAHAAN	,342	,040	,482	8,624	,000
	KEPUASAN	,349	,045	,435	7,787	,000

a. Dependent Variable: GETHOK TULAR POSITIF

Citra perusahaan & Kepuasan → Niat beli ulang Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 ^a	,411	,405	2,037

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	571,548	2	285,774	68,840	,000 ^b
	Residual	817,807	197	4,151		
	Total	1389,355	199			

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA PERUSAHAAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,431	,608		5,639	,000
	CITRA PERUSAHAAN	,313	,053	,492	5,860	,000
	KEPUASAN	,131	,060	,182	2,166	,031

a. Dependent Variable: NIAT BELI ULANG

Tangible features, Schedules, Ground staff, Airline staff → Kepuasan

Regression

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AIRLINE STAFF, TANGIBLE FEATURES, SCHEDULES, GROUND STAFF ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,651	2,173

a. Predictors: (Constant), AIRLINE STAFF, TANGIBLE FEATURES, SCHEDULES, GROUND STAFF

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1772,419	4	443,105	93,841	,000 ^b
	Residual	920,761	195	4,722		
	Total	2693,180	199			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

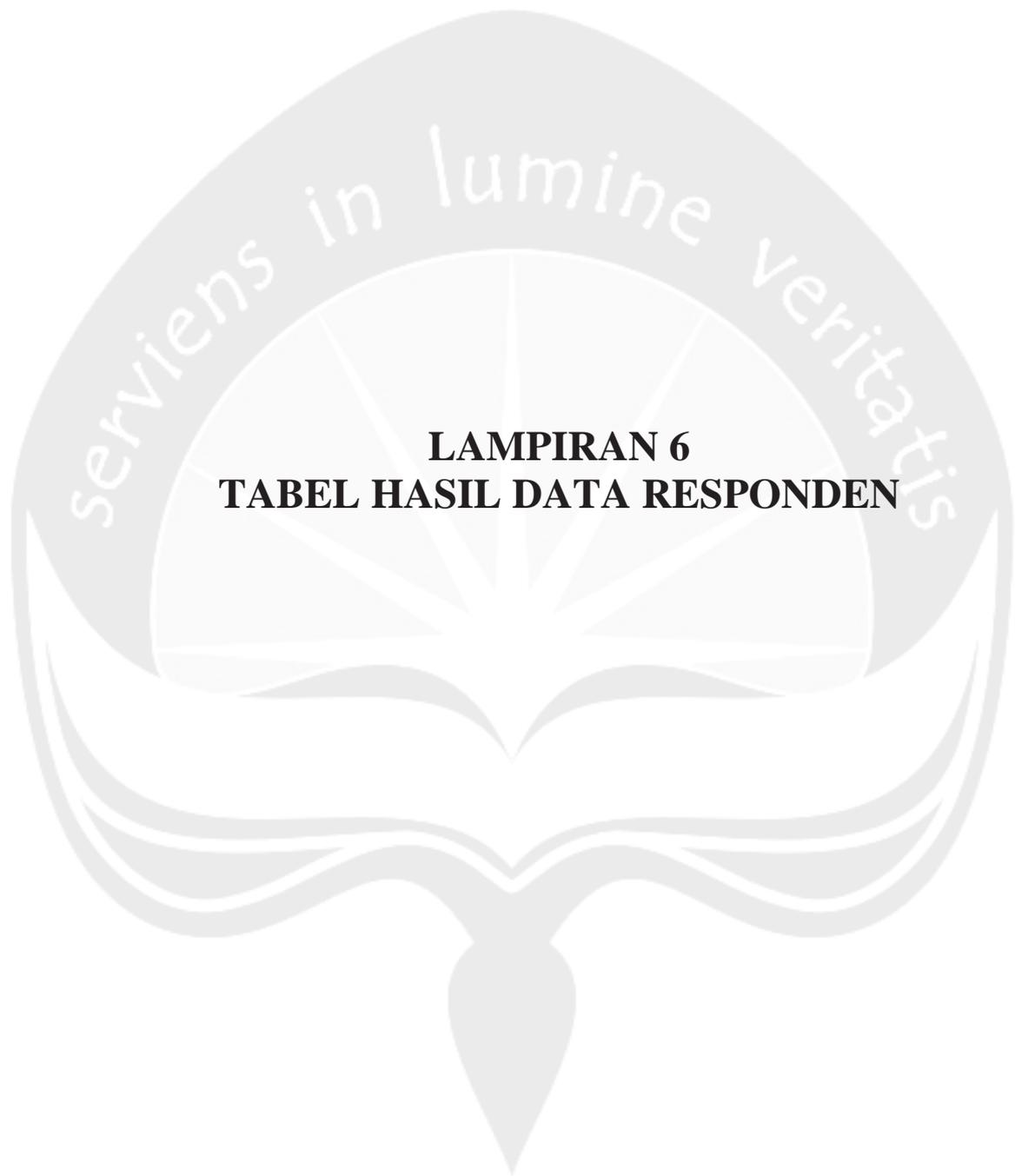
b. Predictors: (Constant), AIRLINE STAFF, TANGIBLE FEATURES, SCHEDULES, GROUND STAFF

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1,790	,768		2,329	,021
1	TANGIBLE FEATURES	,799	,217	,278	3,673	,000
	SCHEDULES	,786	,207	,301	3,800	,000
	GROUND STAFF	,024	,298	,007	,082	,935
	AIRLINE STAFF	1,010	,227	,316	4,459	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN





LAMPIRAN 6
TABEL HASIL DATA RESPONDEN

Hasil Data Pengisian Kuesioner Responden

No.	Jenis kelamin	Usia	Pengeluaran per bulan	Pekerjaan	Tujuan perjalanan yang sering dilakukan, saat menggunakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (<i>low cost carrier</i>)	Layanan maskapai <i>low cost carrier</i> yang paling sering digunakan	Frekuensi/intensitas penggunaan layanan maskapai tersebut dalam waktu satu tahun terakhir
1	1	1	1	1	2	2	1
2	2	2	1	5	2	1	2
3	1	1	1	1	3	2	2
4	1	1	2	1	5	2	1
5	2	1	2	1	2	1	1
6	2	2	1	4	4	1	1
7	1	1	1	1	2	2	1
8	1	1	1	1	5	1	1
9	2	1	1	1	2	1	1
10	2	1	1	1	5	1	1
11	1	1	1	1	3	1	1
12	2	1	1	1	2	1	1
13	1	1	1	1	6	1	2
14	2	1	1	1	5	1	1
15	1	1	1	1	3	1	2
16	1	1	1	1	5	1	1
17	1	1	1	1	3	1	1
18	2	1	1	1	2	1	1
19	2	1	1	1	3	1	1

20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46

1
1
1
1
1
2
1
1
1
1
1
2
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
2
1
1
1
1

1
1
1
1
3
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
2
1
1
1
1

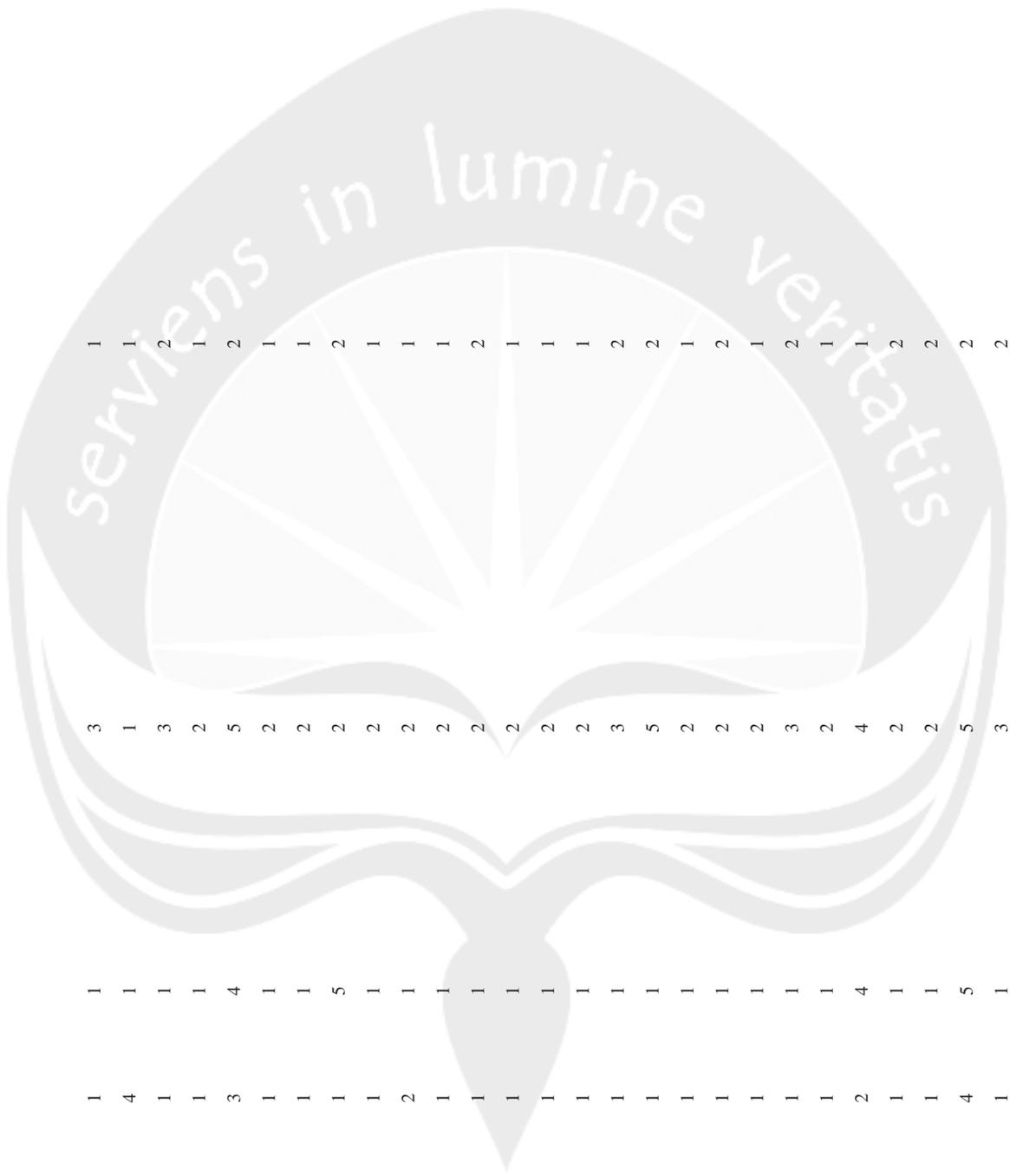
1
4
1
1
3
1
1
1
1
1
2
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
2
1
1
1
1

1
1
1
1
4
1
1
5
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
4
1
1
1
5
1
1

3
1
3
2
5
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
3
5
2
2
2
3
2
4
2
2
5
3

1
1
2
1
2
1
1
2
1
1
1
2
1
1
1
2
1
1
1
2
2
1
2
1
1
2
2
2

1
3
2
1
2
1
1
3
1
1
1
1
1
2
2
1
1
1
1
3
1
1
2
3
1
1
3
1



KUALITAS LAYANAN

SQL	SQL2	SQL3	SQL4	SQL5	SQL6	SQL7	SQL8	SQL9	SQL10	SQL11	SQL12	SQL13	SQL14	SQL15	SQL16	SQL17	SQL18	SQL19	SQL20	SQL21	SQL22	SQL23	SQL24	SQL25	SQL26	SQL27
4	4	7	4	1	4	6	5	6	5	7	3	6	6	1	2	2	6	4	4	5	7	4	6	7	7	6
4	2	5	2	2	4	2	7	1	1	5	1	3	2	4	3	3	5	3	2	3	4	2	3	4	4	4
6	7	6	6	6	4	5	6	7	7	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	6
6	5	5	4	5	5	4	5	6	7	6	5	5	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4
7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	5	7	4	6	7	7	7
4	5	5	5	4	5	4	4	6	5	3	5	7	6	5	5	5	7	4	4	6	7	5	7	7	7	6
1	5	5	5	4	5	3	5	1	2	2	5	7	6	6	4	5	7	7	7	5	7	7	7	5	6	6
4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4
4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	3	5	5	6	5	6	6
5	5	4	4	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	6	4	5	5
3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	7	2	4	4	4	6	6
5	6	6	5	6	4	4	5	3	4	6	6	5	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	6	5	7	6
4	5	6	5	5	6	5	6	6	5	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	2
2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3
4	3	4	4	5	1	2	4	1	2	1	2	1	3	4	3	4	4	4	1	1	2	3	2	3	2	3
4	4	5	5	5	4	5	6	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5
1	2	6	4	1	1	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3
5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	6	6	5	4	4	5	3	3	4	5	6	6	4	4	5	4	5	5
4	4	5	4	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	5	5	6	6	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	6	6	5	4	4	4	5	4	6	5	4
4	5	3	6	6	5	6	4	6	4	4	5	6	6	5	6	4	5	5	6	6	4	4	5	4	5	4
2	4	5	5	5	2	7	5	1	1	4	4	5	4	1	1	3	3	5	4	4	4	4	5	7	3	4
3	5	6	5	5	3	2	5	4	3	4	4	5	4	3	5	6	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3
3	5	6	5	5	3	2	5	4	3	4	5	4	5	3	5	6	4	5	3	5	4	4	2	4	4	4

Citra Perusahaan		Kepuasan			Gethok Tular Positif			Niat Beli Ulang		Total									
<i>CI1</i>	<i>CI2</i>	<i>CI3</i>	<i>SI</i>	<i>S2</i>	<i>S3</i>	<i>WOM1</i>	<i>WOM2</i>	<i>RI1</i>	<i>RI2</i>	Kualitas layanan			Jml SQ	Citra perusahaan	Kepuasan	Gethok Tular Positif	Niat beli ulang		
										SQ.tf	SQ.s	SQ.gf	SQ.as						
7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	30	26	36	37	129	21	21	10	10	
2	2	1	6	3	2	3	3	5	6	21	15	28	21	85	5	11	6	11	
7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	40	32	57	40	169	20	20	14	13	
4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	34	29	49	33	145	13	14	10	12	
3	4	4	5	4	6	4	4	2	5	32	23	40	27	122	11	15	8	7	
5	7	6	7	5	4	6	6	6	5	47	33	58	38	176	18	16	12	11	
5	4	4	6	4	4	5	5	5	6	32	23	49	39	143	13	14	10	11	
7	4	5	3	4	5	4	4	4	7	28	15	54	38	135	16	12	8	11	
4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	26	17	39	27	109	11	13	8	9	
3	3	2	5	3	4	3	3	4	7	24	19	45	33	121	8	12	6	11	
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	35	26	46	31	138	13	13	8	9	
4	5	4	3	4	4	3	3	4	7	23	17	39	26	105	13	11	6	11	
5	4	5	6	5	5	5	5	5	6	36	24	44	35	139	14	16	10	11	
4	4	4	3	4	6	4	4	5	1	36	24	29	17	106	12	13	8	6	
3	2	2	1	2	3	1	1	3	4	13	15	27	17	72	7	6	2	7	
3	3	3	7	5	5	2	2	5	7	23	10	25	15	73	9	17	4	12	
7	7	7	6	6	7	6	5	7	6	32	28	53	33	146	21	19	11	13	
3	3	2	5	2	1	1	1	5	7	16	8	23	12	59	8	8	2	12	
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	31	15	34	23	103	9	11	8	8	
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	30	27	40	27	124	12	12	4	8	
4	4	4	4	3	3	4	4	5	6	34	24	45	28	131	12	10	8	11	
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	35	23	49	27	134	12	14	10	8	
1	1	1	7	1	3	1	1	1	7	30	15	31	24	100	3	11	2	8	
4	4	5	4	4	4	6	6	6	5	29	21	40	22	112	13	12	12	11	

4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	7	3	7	35	31	30	24	120	12	13	8	10
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	3	2	33	28	45	32	138	13	13	9	5
5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	1	46	33	55	39	173	17	21	14	2
5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	1	45	35	53	42	175	17	21	14	2
4	5	5	6	5	6	5	6	5	6	4	4	5	5	4	5	31	25	36	30	122	14	17	7	9
7	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	42	35	50	32	159	19	16	12	10
6	5	6	4	5	5	4	5	4	4	4	4	6	6	4	6	27	27	36	26	116	17	14	8	10
7	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	7	7	4	7	23	14	58	42	137	15	8	8	11
3	3	4	6	4	5	4	5	4	4	4	4	6	6	4	6	26	17	38	32	113	10	15	10	10
3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	7	7	2	7	26	17	41	30	114	10	9	7	9
5	5	6	3	4	7	5	4	4	4	4	3	7	7	3	7	39	31	54	38	162	16	14	9	10
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	20	36	24	108	12	9	8	8
5	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	30	19	44	42	135	17	19	14	14
5	3	4	6	2	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	22	20	40	40	122	12	11	8	5	
4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	6	6	2	6	33	20	45	29	127	12	10	6	8
6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	35	33	60	40	168	19	21	12	13
5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	34	27	48	32	141	16	18	12	12
5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	4	38	19	46	31	134	13	9	8	11	
4	3	4	6	3	5	2	2	3	5	2	2	1	1	2	39	28	50	35	152	11	14	7	3	
5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	26	22	43	36	127	15	15	12	12
3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	18	15	37	29	99	7	9	7	8
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	6	4	4	6	33	23	44	27	127	13	14	10	10	
4	5	5	7	5	7	5	7	5	7	5	6	6	6	6	6	26	22	31	20	99	14	19	10	12
4	4	3	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	7	5	30	19	45	35	129	11	16	9	12	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	25	24	38	29	116	13	13	8	11	
2	2	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	19	14	34	24	91	7	13	6	9	
4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	6	6	4	32	20	34	30	116	10	9	8	10	

1	2	1	4	2	1	1	1	1	30	23	33	19	105	4	7	3	2
4	3	1	4	4	3	1	1	7	25	23	35	20	103	10	11	2	10
6	5	5	6	6	5	5	5	38	38	30	55	36	159	17	17	10	8
4	4	4	5	4	4	4	5	25	25	23	39	28	115	12	12	8	9
5	4	5	5	5	5	5	5	29	29	20	47	33	129	14	15	10	10
3	5	3	5	3	3	3	4	26	26	20	36	24	106	13	11	6	7
4	3	1	2	3	2	1	1	7	7	5	29	16	57	9	8	2	2
6	7	5	7	7	7	5	5	35	35	29	40	28	132	18	21	10	10
2	3	1	3	3	3	1	1	22	22	14	36	24	96	9	9	2	2
2	2	2	6	5	5	4	6	30	30	18	42	28	118	6	16	8	11
4	4	4	4	4	5	4	4	27	27	15	35	30	107	12	13	8	8
6	6	4	4	4	4	4	7	32	32	20	35	24	111	18	12	8	12
4	4	2	3	2	2	2	6	17	17	18	36	24	95	8	7	4	10
4	4	4	4	5	5	4	5	36	36	22	37	25	120	12	14	8	10
3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	15	27	18	81	9	9	6	6
6	6	7	7	6	6	7	6	47	47	33	59	39	178	19	19	13	13
7	6	7	7	6	6	7	6	44	44	30	59	40	173	20	19	14	12
5	5	4	4	4	5	5	6	30	30	27	42	31	130	14	13	11	11
5	4	4	5	5	6	5	5	33	33	26	44	28	131	13	16	10	10
6	7	6	7	7	7	7	6	47	47	33	60	35	175	19	21	14	12
5	5	4	5	5	5	4	6	35	35	21	42	31	129	15	14	9	11
7	7	6	6	6	6	6	7	45	45	33	56	39	173	21	18	12	14
5	5	6	4	3	4	3	5	37	37	27	49	27	140	16	11	7	10
6	7	7	7	6	7	7	7	46	46	33	59	40	178	20	20	14	14
5	4	5	5	5	4	5	5	38	38	27	50	30	145	14	14	10	10
5	5	6	5	4	4	4	5	33	33	23	42	30	128	16	13	8	10
5	4	5	5	4	5	5	5	33	33	21	45	34	133	14	14	10	10

6	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	30	21	42	28	121	15	14	9	10
6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	45	33	58	39	175	19	19	13	14
6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	46	30	58	40	174	19	19	13	13
7	6	7	6	6	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	35	53	42	175	20	18	14	14
6	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	18	42	32	131	16	12	8	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	35	27	49	28	139	14	14	10	11
7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	45	32	52	39	168	19	20	12	13
6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	45	32	59	41	177	19	19	12	14
7	4	3	7	5	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	31	34	51	34	150	14	16	12	11
5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	23	48	34	137	15	17	10	10
4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	21	20	40	18	99	10	11	10	8
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	39	23	44	34	140	15	14	10	12
5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	18	36	24	108	15	11	8	7
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	19	38	24	110	13	13	8	9
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	18	33	29	97	11	10	6	7
5	7	7	5	4	4	5	5	4	4	4	6	6	6	6	6	42	31	56	42	171	19	13	12	12
7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	36	26	45	29	136	20	18	11	13
5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	6	6	6	6	6	17	21	38	27	103	15	12	7	11
6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	46	33	59	33	171	18	19	12	10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	36	25	109	12	12	8	8
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	25	45	30	135	15	15	10	10
3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	17	13	20	16	66	9	9	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	27	44	30	141	15	15	10	9
4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	27	14	46	31	118	10	12	6	9
4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	15	38	29	103	12	14	7	9
2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	21	13	38	31	103	4	5	5	7
6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	38	20	42	31	131	16	17	12	10

6	6	6	5	3	6	6	6	4	5	27	20	43	32	122	18	14	12	9
4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	17	15	40	28	100	10	11	6	5
6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	38	20	42	31	131	16	17	12	10
5	5	5	6	5	7	5	4	4	5	38	23	46	31	138	15	18	10	10
6	5	7	5	5	6	4	4	4	5	39	30	51	31	151	18	16	8	9
2	2	4	5	5	4	4	4	5	6	25	18	36	27	106	8	14	8	11
5	5	6	5	5	5	4	4	6	6	31	27	45	35	138	16	15	8	12
6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	32	28	47	34	141	18	18	12	10
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	49	35	63	42	189	21	21	14	14
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	30	16	38	26	110	12	11	6	7
4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	28	13	30	26	97	10	12	7	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	27	18	81	9	9	6	6
4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	33	21	43	33	130	12	11	4	4
4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	20	19	34	28	101	11	13	8	9
7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	31	34	52	37	154	20	21	14	14
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	18	12	29	14	73	7	8	4	5
3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	31	18	42	30	121	9	12	8	8
4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	30	20	36	24	110	12	12	8	11
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	27	18	81	9	9	6	6
6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	38	20	42	31	131	16	17	12	10
4	5	3	6	5	4	4	4	4	7	22	16	45	30	113	12	15	8	11
6	6	6	5	5	6	6	6	5	7	38	30	50	39	157	18	16	12	12
6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	44	30	54	38	166	19	19	13	12
6	6	5	6	7	6	5	6	6	5	44	29	54	37	164	17	19	11	11
7	6	7	6	7	6	6	5	5	6	42	30	58	36	166	20	19	11	11
6	7	6	7	6	7	5	6	6	7	43	32	52	39	166	19	20	11	13
7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	43	32	53	34	162	20	19	12	12

6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	37	23	50	34	144	17	17	10	10
6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	38	20	42	31	131	16	16	17	12	10
4	4	5	6	5	4	5	4	5	4	39	26	41	28	134	13	17	9	9	9
6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	45	32	55	35	167	18	19	11	12	12
6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	40	31	52	38	161	19	19	12	13	13
3	2	2	5	3	3	2	3	3	3	33	13	25	20	91	7	11	6	5	5
6	5	5	5	6	4	4	4	4	7	35	25	50	39	149	16	15	8	11	11
5	6	6	6	7	5	6	6	6	6	40	26	46	40	152	17	18	11	12	12
1	1	1	7	1	1	2	3	3	3	13	5	18	12	48	3	9	2	5	5
5	6	4	5	4	5	5	4	4	6	19	21	41	28	109	15	13	9	11	11
3	4	4	6	5	3	4	4	4	6	31	23	41	26	121	11	14	8	9	9
1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	22	5	39	42	108	3	7	2	2	2
7	4	4	6	5	5	3	6	6	3	29	19	41	32	121	15	16	12	6	6
3	2	2	7	7	7	1	7	7	7	29	25	46	18	118	7	21	14	8	8
3	2	2	1	7	7	1	7	7	1	29	25	46	21	121	7	15	2	2	2
5	5	5	7	4	4	4	4	4	4	29	23	42	25	119	15	15	8	8	8
6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	35	25	46	32	138	18	17	11	10	10
6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	41	29	57	37	164	16	18	10	12	12
5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	29	23	49	35	136	15	17	11	11	11
7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	36	34	41	39	150	20	19	14	13	13
1	1	1	7	1	1	2	3	3	3	13	5	18	12	48	3	9	2	5	5
6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	45	33	55	35	168	16	16	10	10	10
7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	48	34	56	33	171	19	20	14	13	13
5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	49	35	63	37	184	16	18	10	10	10
5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	41	31	54	30	156	15	18	11	11	11
5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	40	32	59	32	163	17	18	12	10	10
5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	46	32	54	36	168	16	18	10	12	12



LAMPIRAN 7
TABEL DISTRIBUSI NILAI T

TABEL DISTRIBUSI NILAI T

Bagi d.f = 10 derajat bebas

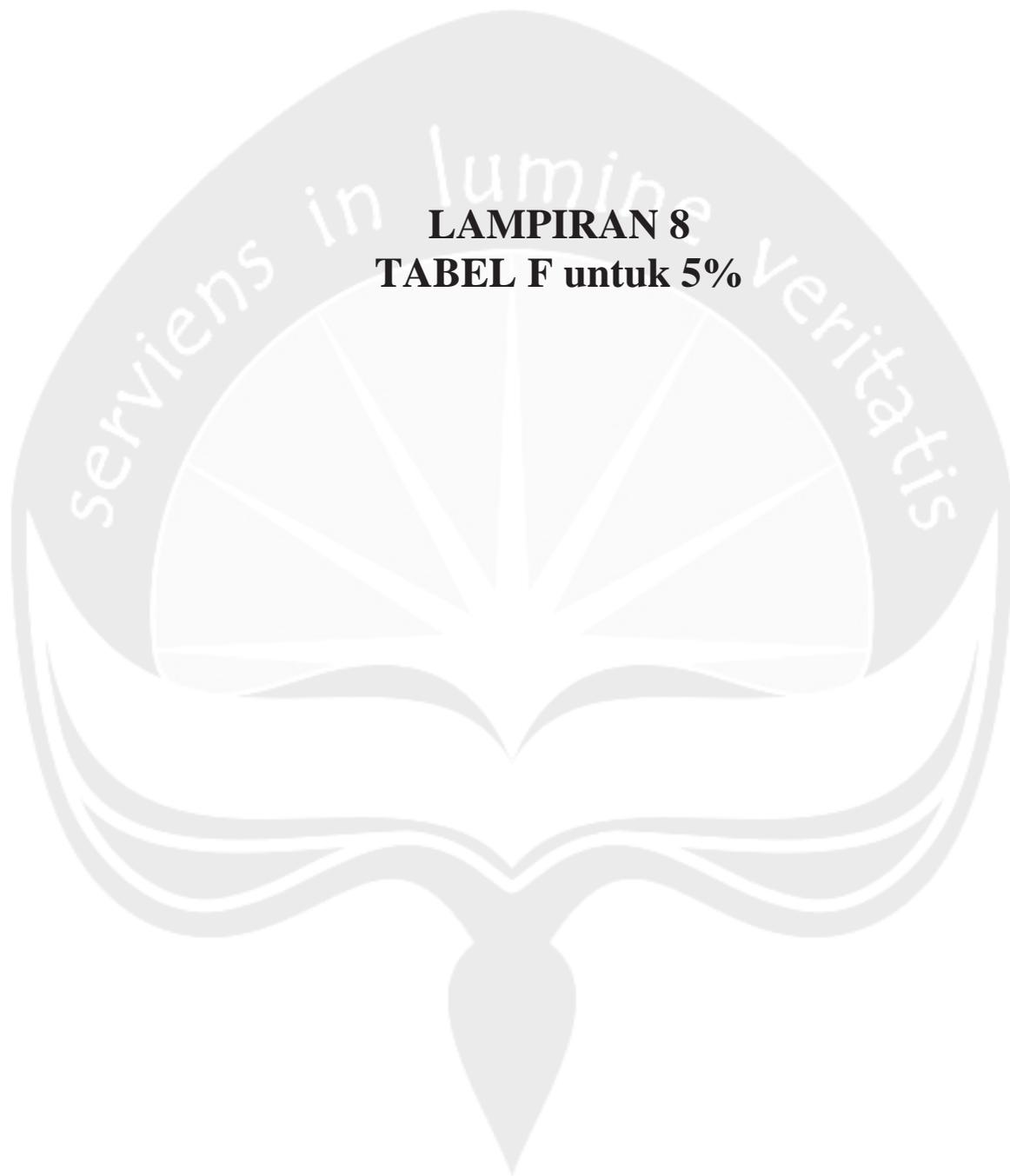
$P(t > 1,812) = 0,05$

$P(t < -1,812) = 0,05$

d.f \ α	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.010	.005	.0005
1	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	,765	,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	,741	,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	,727	,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	,718	,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	,711	,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	,706	,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	,703	,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,230	4,781
10	,700	,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	,697	,876	1,088	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	,695	,873	1,083	1,336	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	,694	,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	,692	,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	,691	,866	1,074	1,341	1,763	2,131	2,602	2,947	4,073
16	,690	,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	,689	,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	,688	,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,992

19	,688	,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	,687	,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	,686	,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	,686	,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	,685	,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	,685	,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	,684	,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,732
26	,684	,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	,684	,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	,683	,855	1,056	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	,683	,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	,683	,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	,681	,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	,679	,845	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	,677	,843	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	,674	,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Fisher and Yates, *Statistical Tables for Biological, Agricultural, and Medical Research*. Table III. Izin Penerbit Olwer and Boyd, Ltd. Edinburgh, England.



LAMPIRAN 8
TABEL F untuk 5%

TABEL F UNTUK 5%

Value of F for F Distributions with .05 of the Area in the Right Tail.

Example: For a test at a significance level pr .05 where we have 15 degrees of freedom for the numerator and 6 degrees of freedom for the denominator, the appropriate F value is found by looking under the 15 degrees of freedom column and proceeding down to the 6 degrees of freedom row; there we find the appropriate F value to be 3.94.

Values of $F_{.05}$
Degrees of freedom for numerator and Degrees of freedom for denominator

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18.5	19.0	19.2	19.2	19.3	19.3	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.5	19.5	19.5	19.5	19.5	19.5
3	10.1	9.55	9.28	9.12	9.01	8.49	8.89	8.85	8.81	8.79	8.74	8.70	8.66	8.64	8.62	8.59	8.57	8.55	8.53
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.14	6.00	5.96	5.91	5.86	5.80	5.77	5.75	5.72	5.69	5.66	5.63
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.68	4.62	4.56	4.53	4.50	4.46	4.43	4.40	4.37
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.00	3.94	3.87	3.84	3.81	3.77	3.74	3.70	3.67
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.57	3.51	3.44	3.41	3.38	3.34	3.30	3.27	3.23
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.28	3.22	3.15	3.12	3.08	3.04	3.01	2.97	2.93
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.07	3.01	2.94	2.90	2.86	2.83	2.79	2.75	2.71
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.91	2.85	2.77	2.74	2.70	2.66	2.62	2.58	2.54
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.79	2.72	2.65	2.61	2.57	2.53	2.49	2.45	2.40
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.69	2.62	2.54	2.51	2.47	2.43	2.38	2.34	2.30
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.60	2.53	2.46	2.42	2.38	2.34	2.30	2.25	2.21
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.53	2.46	2.39	2.35	2.31	2.27	2.22	2.18	2.13
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.48	2.40	2.33	2.29	2.25	2.20	2.16	2.11	2.07

16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.42	2.35	2.28	2.24	2.19	2.15	2.11	2.06	2.01
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.38	2.31	2.23	2.19	2.15	2.10	2.06	2.01	1.96
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.34	2.27	2.19	2.15	2.11	2.06	2.02	1.97	1.92
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.31	2.23	2.16	2.11	2.07	2.03	1.98	1.93	1.88
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.28	2.20	2.12	2.08	2.04	1.99	1.95	1.90	1.84
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.18	2.10	2.05	2.01	1.96	1.92	1.87	1.81
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.23	2.15	2.07	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.78
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.20	2.13	2.05	2.01	1.96	1.91	1.86	1.81	1.76
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.18	2.11	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.79	1.73
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.16	2.09	2.01	1.96	1.92	1.87	1.82	1.77	1.71
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.09	2.01	1.93	1.89	1.84	1.79	1.74	1.68	1.62
40	4.06	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.00	1.92	1.84	1.79	1.74	1.69	1.64	1.58	1.51
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.92	1.84	1.75	1.70	1.65	1.59	1.53	1.47	1.39
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.83	1.75	1.66	1.61	1.55	1.50	1.43	1.35	1.25
∞	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88	1.83	1.75	1.67	1.57	1.52	1.46	1.39	1.32	1.22	1.00

This table is reproduced from M. Merrington and C. M. Thompson, "Table of Percentage Points of the Inverted Beta (F) Distribution." *Biometrika*. Vol. 33 (1943), by Permission of the Biometrika Trustees.