

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada bab lima ini penulis mengambil kesimpulan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita yakni 54%.
2. Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 20 sampai 34 tahun yakni 48%.
3. Mayoritas responden dalam penelitian ini berpenghasilan antara Rp. 1.201.000 sampai Rp. 1.800.000 yaitu sebesar 54%.
4. Mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai swasta yakni 53%.
5. Penilaian konsumen terhadap faktor kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil termasuk dalam kategori yang baik serta memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atas kualitas layanan Carrefour Plaza Ambarukmo.
6. Kualitas layanan yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen Carrefour Ambarukmo Plaza.
7. Tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kepuasan konsumen ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, usia, penghasilan dan pekerjaan.

5.2. Saran

Mengacu dari hasil analisis data serta kesimpulan di atas penulis membuat saran sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Carrefour Ambarukmo Plaza. Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan pada pihak manajemen Carrefour Ambarukmo Plaza dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan konsumennya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Cara yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan pengetahuan serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, meningkatkan kualitas dari fasilitas fisik yang disediakan pihak manajemen untuk kenyamanan konsumen saat berbelanja serta menyediakan barang dalam jumlah, ukuran, dan harga yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Prioritas peningkatan kualitas layanan sebaiknya ditekankan pada kualitas interaksi. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi dimana diketahui bahwa kualitas interaksi mempunyai pengaruh yang paling rendah dibandingkan kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Peningkatan kualitas interaksi dapat dilakukan dengan cara merangsang karyawan agar mau menunjukkan sikap bersahabat, menunjukkan kesediaan untuk membantu, semakin memahami kebutuhan konsumen, semakin bisa diandalkan, merespon dengan

cepat permintaan konsumen, dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen serta meningkatkan pengetahuannya.



DAFTAR PUSTAKA

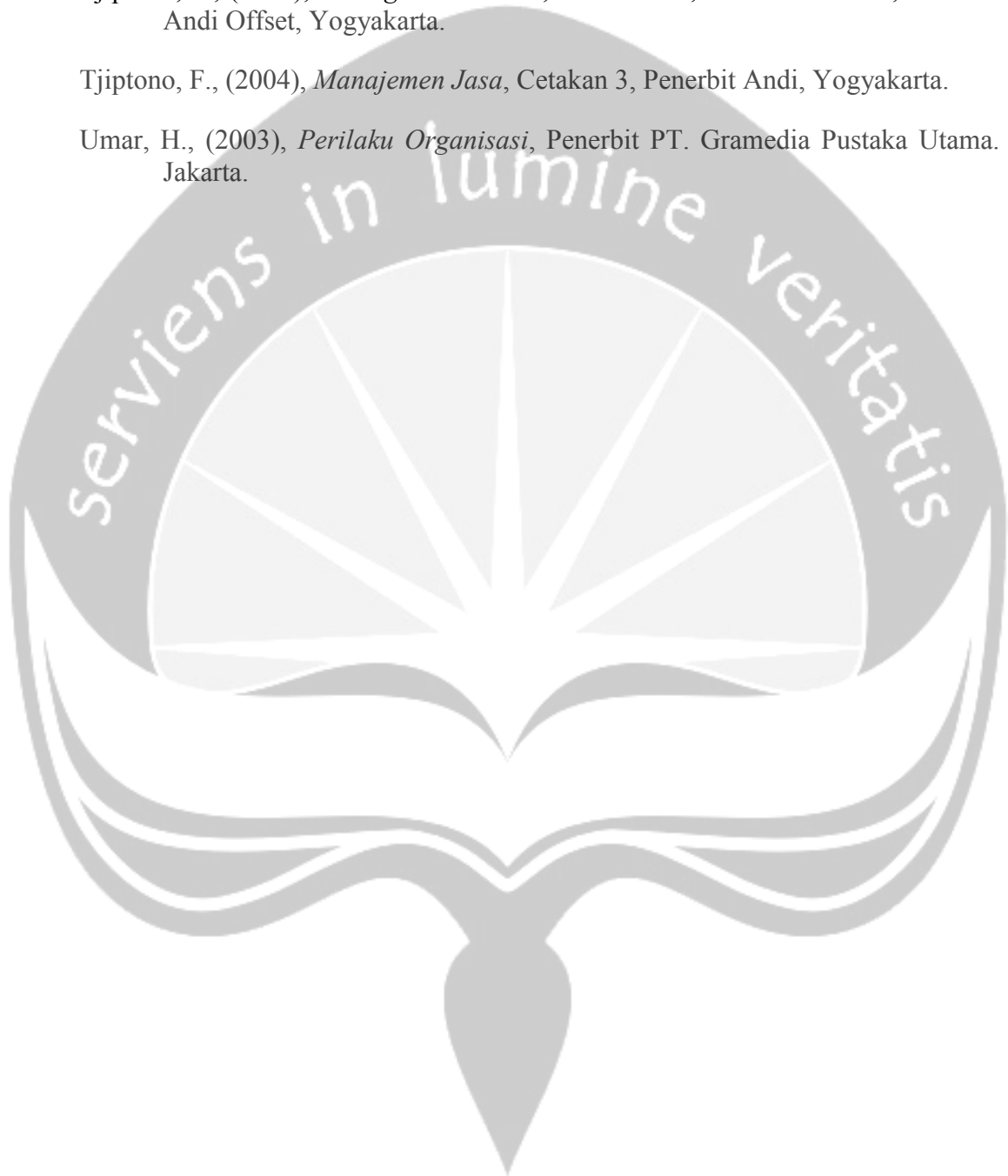
- Atmaja, L. S., (1997), *Statistik Bisnis*, Buku 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Brady, M.K., dan J.J. Cronin, Jr., (2001), Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65.
- Cooper, D.R dan Emory, C.W., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi kelima, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dajan, A., (1991), *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Dutka, A., (1994), American Marketing Association, *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, NTC Business Books.
- Grafin. P., dan Lovelock, C., (1994), *Managing Service*, 2nd ed. Engerwood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Kotler, P., (1997), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kuncoro, M., (2003), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Oliver, R.L., (1999), Response Determinants in Satisfaction Judgement, *Journal of Consumer Research*, Vol. 14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, Berry, LL., (1988), SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Volume 64 No 1.
- Santoso S., (2001) *Statistik Parametrik*, Penerbit Elexmedia Computindo, Jakarta.
- Schiffman, L. dan Kanuk, L.L., (1987), *Total Quality Management*, 5th Ed, Mew York, MC Graw Hill, Inc.
- Sugiyono., (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Suhartanto D. dan Nuralia A., (2001), Citra Supermarket: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen, *Modus*, Vol. 18. No. 2.

Sumarwan, U., (2002), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Tjiptono, F., (2002), *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F., (2004), *Manajemen Jasa*, Cetakan 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, H., (2003), *Perilaku Organisasi*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.





LAMPIRAN I

KUESIONER

I. KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN

Berikut ini merupakan pertanyaan mengenai karakteristik demografi. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin Anda:

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Anda saat ini:

- a. Kurang dari 20 tahun
- b. 20 – 34 tahun
- c. 35 – 49 tahun
- d. Lebih dari 49 tahun

3. Penghasilan atau uang saku Anda dalam satu bulan:

- a. < Rp. 600.000
- b. Rp. 600.000 – Rp. 1.200.000
- c. Rp. 1.201.000 – Rp. 1.800.000
- d. Rp. 1.801.000 – Rp. 2.400.000
- e. > Rp. 2.400.000

4. Pekerjaan Anda saat ini:

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Wiraswasta
- c. Pegawai Swasta
- d. Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. Lainnya

II. KUALITAS LAYANAN

Berikut ini merupakan kuesioner mengenai kualitas layanan. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju;

TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju.

A. KUALITAS INTERAKSI

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Secara keseluruhan, saya menilai kualitas interaksi saya dengan karyawan Carrefour adalah bagus.					
2	Saya menilai kualitas interaksi saya dengan karyawan Carrefour cukup intensif.					
3	Saya memiliki keyakinan bahwa karyawan Carrefour bersikap bersahabat.					
4	Sikap karyawan Carrefour menunjukkan kesediaan mereka untuk membantu saya.					
5	Sikap karyawan Carrefour menunjukkan kepada saya bahwa mereka memahami kebutuhan saya.					
6	Saya bisa mengandalkan kemampuan karyawan Carrefour dalam mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan saya.					
7	Karyawan Carrefour merespon kebutuhan saya dengan cepat.					
8	Perilaku karyawan Carrefour menunjukkan kepada saya bahwa mereka memahami kebutuhan saya.					
9	Saya bisa meyakini bahwa karyawan Carrefour memahami pekerjaan mereka.					
10	Karyawan Carrefour mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan cepat.					
11	Karyawan Carrefour memahami bahwa saya mengandalkan pengetahuan mereka untuk memenuhi kebutuhan saya.					

B. KUALITAS LINGKUNGAN FISIK

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Lingkungan fisik Carrefour merupakan salah satu yang terbaik dalam industri <i>retail</i> .					
2	Menurut saya, lingkungan fisik Carrefour tergolong baik.					
3	Di Carrefour, saya dapat mengharapkan atmosfer toko yang bagus.					
4	Suasana di Carrefour sesuai yang saya harapkan.					
5	Pihak manajemen Carrefour memahami bahwa atmosfer toko yang baik penting bagi kenyamanan pelanggan.					
6	<i>Layout</i> ruangan Carrefour dilakukan dengan baik.					
7	<i>Layout</i> ruangan Carrefour disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.					

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
8	Manajemen Carrefour memahami bahwa desain fasilitas penting bagi pelanggan.					
9	Saya merasa bahwa pelanggan Carrefour secara konsisten memberikan kesan yang baik kepada saya.					
10	Pelanggan lain di Carrefour tidak mempengaruhi kemampuan pihak manajemen Carrefour untuk memberikan pelayanan kepada saya.					
11	Pihak manajemen Carrefour memahami bahwa pelanggan lain mempengaruhi persepsi saya terhadap kualitas layanan mereka.					

C. KUALITAS HASIL

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya memiliki pengalaman yang baik setiap berkunjung ke Carrefour.					
2	Saya senang dengan apa yang diberikan Carrefour kepada para pelanggannya.					
3	Waktu tunggu saat mengantri di kasir bisa diperediksi (tidak membutuhkan waktu yang lama).					
4	Pihak manajemen Carrefour menyediakan kasir dalam jumlah yang banyak.					
5	Pihak manajemen Carrefour memahami bahwa waktu tunggu (mengantri di kasir) merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.					
6	Secara konsisten saya senang dengan fasilitas fisik yang disediakan Carrefour.					
7	Saya suka berbelanja di Carrefour karena menyediakan fasilitas fisik yang sesuai kebutuhan pelanggan.					
8	Pihak manajemen Carrefour memahami tipe fasilitas yang diinginkan pelanggan.					
9	Setiap kali saya meninggalkan Carrefour, saya merasa bahwa saya telah mendapatkan pengalaman yang baik.					
10	Saya percaya bahwa pihak manajemen Carrefour berusaha memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan.					
11	Saya percaya bahwa pihak manajemen Carrefour memahami tipe pengalaman yang diinginkan pelanggan.					
12	Menurut penilaian saya, pihak manajemen Carrefour memberikan pelayanan yang terbaik.					
13	Saya yakin bahwa pihak manajemen Carrefour menawarkan layanan yang bagus kepada pelanggan.					

III. KEPUASAN KONSUMEN

Berikut ini merupakan kuesioner mengenai kepuasan konsumen saat berbelanja di Carrefour. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya puas atas kualitas layanan yang diberikan pihak manajemen Carrefour Plaza Ambarukmo					
2	Saya puas atas kualitas produk yang dijual Carrefour Plaza Ambarukmo.					
3	Saya akan berbelanja di Carrefour Plaza Ambarukmo pada masa yang akan datang.					





Kualitas Interaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
intrksi_1	39.33	37.954	.788	.919
intrksi_2	39.47	39.430	.664	.924
intrksi_3	39.67	38.782	.682	.924
intrksi_4	39.50	40.328	.696	.924
intrksi_5	39.50	37.086	.768	.920
intrksi_6	39.53	39.223	.610	.927
intrksi_7	39.40	38.593	.759	.920
intrksi_8	39.50	37.707	.787	.919
intrksi_9	39.37	37.964	.717	.922
intrksi_10	39.73	38.823	.622	.927
intrksi_11	39.33	38.851	.736	.921

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.43	46.392	6.811	11

Kualitas Lingkungan Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
lingfisk_1	39.33	23.126	.735	.902
lingfisk_2	39.40	23.076	.735	.902
lingfisk_3	39.43	24.047	.607	.908
lingfisk_4	39.37	23.895	.698	.904
lingfisk_5	39.57	22.599	.741	.901
lingfisk_6	39.40	23.214	.713	.903
lingfisk_7	39.63	24.861	.638	.907
lingfisk_8	39.60	25.076	.547	.911
lingfisk_9	39.73	24.961	.640	.907
lingfisk_10	39.40	23.490	.619	.909
lingfisk_11	39.47	24.533	.694	.905

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.43	28.668	5.354	11

Kualitas Hasil

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hasil_1	49.10	48.369	.756	.923
hasil_2	49.40	46.455	.771	.922
hasil_3	49.63	49.964	.596	.928
hasil_4	49.43	49.840	.589	.928
hasil_5	49.47	46.189	.751	.923
hasil_6	49.30	47.045	.753	.923
hasil_7	49.40	48.041	.660	.926
hasil_8	49.50	47.500	.690	.925
hasil_9	49.13	47.844	.624	.927
hasil_10	49.43	49.495	.577	.929
hasil_11	49.33	47.471	.682	.925
hasil_12	49.17	48.075	.693	.925
hasil_13	49.30	45.872	.777	.922

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
53.47	55.844	7.473	13

Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kpsan_1	8.13	1.085	.686	.763
kpsan_2	8.17	1.316	.744	.720
kpsan_3	8.03	1.206	.643	.801

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.17	2.489	1.577	3



LAMPIRAN III

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	47	47.0	47.0	47.0
	Wanita	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	7	7.0	7.0	7.0
	20 - 34 tahun	48	48.0	48.0	55.0
	35 - 49 tahun	29	29.0	29.0	84.0
	> 49 tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 600.000,-	3	3.0	3.0	3.0
	Rp. 1.201.000,- - Rp. 1.800.000,-	54	54.0	54.0	57.0
	Rp. 1.801.000,- - Rp. 2.400.000,-	40	40.0	40.0	97.0
	> Rp. 2.400.000,-	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	3	3.0	3.0	3.0
	Wiraswasta	31	31.0	31.0	34.0
	Pegawai Swasta	53	53.0	53.0	87.0
	Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Interaksi	100	3.9891	.58693	.05869
Kualitas Lingkungan Fisik	100	4.0500	.57603	.05760
Kualitas Hasil	100	4.0300	.59844	.05984
Kepuasan Konsumen	100	4.0033	.67419	.06742

One-Sample Test

	Test Value = 4		
	t	df	Sig. (2-tailed)
Kualitas Interaksi	-.186	99	.853
Kualitas Lingkungan Fisik	.868	99	.387
Kualitas Hasil	.501	99	.617
Kepuasan Konsumen	.049	99	.961



LAMPIRAN V

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Hasil, Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.613	.601	.42603

a. Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.575	3	9.192	50.642	.000 ^a
	Residual	17.424	96	.182		
	Total	44.999	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.127	.342			-.372	.710
	Kualitas Interaksi	.248	.112	.216		2.207	.030
	Kualitas Lingkungan Fisik	.506	.123	.432		4.131	.000
	Kualitas Hasil	.271	.091	.240		2.988	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



LAMPIRAN VI

T-Test

Group Statistics

	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Interaksi	Pria	47	4.0251	.58876
	Wanita	53	3.9571	.58905
Kualitas Lingkungan Fisik	Pria	47	4.0774	.56104
	Wanita	53	4.0257	.59329
Kualitas Hasil	Pria	47	4.0245	.51304
	Wanita	53	4.0348	.67002
Kepuasan Konsumen	Pria	47	4.0496	.64072
	Wanita	53	3.9623	.70608

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Kualitas Interaksi	Equal variances assumed	.577	98	.566
	Equal variances not assumed	.577	96.587	.566
Kualitas Lingkungan Fisik	Equal variances assumed	.446	98	.657
	Equal variances not assumed	.447	97.581	.656
Kualitas Hasil	Equal variances assumed	-.085	98	.932
	Equal variances not assumed	-.087	96.036	.931
Kepuasan Konsumen	Equal variances assumed	.645	98	.520
	Equal variances not assumed	.649	97.943	.518

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Interaksi	< 20 tahun	7	4.1299	.57701
	20 - 34 tahun	48	3.8769	.59465
	35 - 49 tahun	29	4.1254	.56690
	> 49 tahun	16	4.0170	.58843
	Total	100	3.9891	.58693
Kualitas Lingkungan Fisik	< 20 tahun	7	4.1948	.67914
	20 - 34 tahun	48	3.9242	.58266
	35 - 49 tahun	29	4.1536	.51547
	> 49 tahun	16	4.1761	.58960
	Total	100	4.0500	.57603
Kualitas Hasil	< 20 tahun	7	4.0659	.73438
	20 - 34 tahun	48	3.9808	.66863
	35 - 49 tahun	29	4.2122	.47448
	> 49 tahun	16	3.8317	.46087
	Total	100	4.0300	.59844
Kepuasan Konsumen	< 20 tahun	7	3.9048	.71270
	20 - 34 tahun	48	3.8403	.75634
	35 - 49 tahun	29	4.2184	.52157
	> 49 tahun	16	4.1458	.54391
	Total	100	4.0033	.67419

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Interaksi	Between Groups	1.294	3	.431	1.262	.292
	Within Groups	32.810	96	.342		
	Total	34.104	99			
Kualitas Lingkungan Fisik	Between Groups	1.472	3	.491	1.501	.219
	Within Groups	31.377	96	.327		
	Total	32.849	99			
Kualitas Hasil	Between Groups	1.717	3	.572	1.629	.188
	Within Groups	33.737	96	.351		
	Total	35.454	99			
Kepuasan Konsumen	Between Groups	3.010	3	1.003	2.294	.083
	Within Groups	41.989	96	.437		
	Total	44.999	99			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Interaksi	Pelajar/Mahasiswa	3	4.1818	.74412
	Wiraswasta	31	3.8856	.63375
	Pegawai Swasta	53	4.0051	.56476
	Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI	13	4.1259	.55240
	Total	100	3.9891	.58693
Kualitas Lingkungan Fisik	Pelajar/Mahasiswa	3	4.1212	.52486
	Wiraswasta	31	4.0235	.65806
	Pegawai Swasta	53	4.0600	.54134
	Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI	13	4.0559	.57918
	Total	100	4.0500	.57603
Kualitas Hasil	Pelajar/Mahasiswa	3	4.2308	.68371
	Wiraswasta	31	3.9801	.61022
	Pegawai Swasta	53	4.0160	.60482
	Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI	13	4.1598	.57001
	Total	100	4.0300	.59844
Kepuasan Konsumen	Pelajar/Mahasiswa	3	4.3333	.57735
	Wiraswasta	31	3.9462	.73079
	Pegawai Swasta	53	4.0503	.62497
	Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI	13	3.8718	.77625
	Total	100	4.0033	.67419

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Interaksi	Between Groups	.700	3	.233	.671	.572
	Within Groups	33.404	96	.348		
	Total	34.104	99			
Kualitas Lingkungan Fisik	Between Groups	.043	3	.014	.042	.989
	Within Groups	32.806	96	.342		
	Total	32.849	99			
Kualitas Hasil	Between Groups	.427	3	.142	.390	.760
	Within Groups	35.027	96	.365		
	Total	35.454	99			
Kepuasan Konsumen	Between Groups	.770	3	.257	.557	.645
	Within Groups	44.229	96	.461		
	Total	44.999	99			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Interaksi	< Rp. 600.000,-	3	4.1818	.74412
	Rp. 1.201.000,- - Rp. 1.800.000,-	54	4.0000	.60817
	Rp. 1.801.000,- - Rp. 2.400.000,-	40	3.9659	.58108
	> Rp. 2.400.000,-	3	3.9091	.18182
	Total	100	3.9891	.58693
Kualitas Lingkungan Fisik	< Rp. 600.000,-	3	4.1212	.52486
	Rp. 1.201.000,- - Rp. 1.800.000,-	54	4.0808	.59197
	Rp. 1.801.000,- - Rp. 2.400.000,-	40	4.0091	.58656
	> Rp. 2.400.000,-	3	3.9697	.27773
	Total	100	4.0500	.57603
Kualitas Hasil	< Rp. 600.000,-	3	4.2308	.68371
	Rp. 1.201.000,- - Rp. 1.800.000,-	54	3.9858	.54497
	Rp. 1.801.000,- - Rp. 2.400.000,-	40	4.0846	.68510
	> Rp. 2.400.000,-	3	3.8974	.19359
	Total	100	4.0300	.59844
Kepuasan Konsumen	< Rp. 600.000,-	3	4.3333	.57735
	Rp. 1.201.000,- - Rp. 1.800.000,-	54	3.9938	.65233
	Rp. 1.801.000,- - Rp. 2.400.000,-	40	3.9833	.73941
	> Rp. 2.400.000,-	3	4.1111	.19245
	Total	100	4.0033	.67419

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Interaksi	Between Groups	.159	3	.053	.149	.930
	Within Groups	33.945	96	.354		
	Total	34.104	99			
Kualitas Lingkungan Fisik	Between Groups	.153	3	.051	.150	.930
	Within Groups	32.696	96	.341		
	Total	32.849	99			
Kualitas Hasil	Between Groups	.399	3	.133	.364	.779
	Within Groups	35.056	96	.365		
	Total	35.454	99			
Kepuasan Konsumen	Between Groups	.382	3	.127	.274	.844
	Within Groups	44.616	96	.465		
	Total	44.999	99			



Case Summaries

	jk	usia	phsilan	pkrajaan	intrksi_1	intrksi_2	intrksi_3	intrksi_4	intrksi_5	intrksi_6	intrksi_7
56	1	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5
57	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
58	2	2	4	2	5	5	5	3	5	5	5
59	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
60	1	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4
61	1	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3
62	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4
63	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	1	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4
65	2	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5
66	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5
67	1	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3
68	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4
69	2	2	4	2	5	5	4	5	5	3	5
70	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
71	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	1	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5
74	2	2	4	3	5	5	4	4	4	3	5
75	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
76	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
77	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	2	2	4	3	5	4	4	3	3	4	4
79	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4
80	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3
81	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5
82	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5
83	2	1	3	2	5	4	4	4	4	4	5
84	1	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4
85	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	1	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5
88	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
89	1	2	3	2	5	5	5	4	3	4	4
90	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
91	2	1	3	4	5	5	5	4	5	5	5
92	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5
93	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
94	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
95	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4
96	2	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4
97	1	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5
98	1	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4
99	2	2	5	2	4	4	4	3	4	3	4
100	1	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4

Case Summaries

	intrksi_8	intrksi_9	intrksi_10	intrksi_11	lingfisk_1	lingfisk_2	lingfisk_3	lingfisk_4	lingfisk_5	lingfisk_6	lingfisk_7
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3
2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
6	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4
11	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
12	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
13	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
14	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4
15	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4
16	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
17	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
26	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
31	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3
36	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
37	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4
38	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
45	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
49	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4
50	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
52	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
53	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Case Summaries

	intrksi_8	intrksi_9	intrksi_10	intrksi_11	lingfisk_1	lingfisk_2	lingfisk_3	lingfisk_4	lingfisk_5	lingfisk_6	lingfisk_7
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
58	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
61	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4
62	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
65	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
67	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
74	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
82	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4
83	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
84	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
89	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
92	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
93	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
95	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
96	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
97	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
100	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4

Case Summaries

	lingfisk_8	lingfisk_9	lingfisk_10	lingfisk_11	hasil_1	hasil_2	hasil_3	hasil_4	hasil_5	hasil_6	hasil_7
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
58	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4
59	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
61	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3
62	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
66	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
69	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
72	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4
76	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
77	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3
78	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
79	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
80	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4
82	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
89	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
92	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5
93	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3
94	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
95	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
96	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
97	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4
100	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4

Case Summaries

	hasil_8	hasil_9	hasil_10	hasil_11	hasil_12	hasil_13	kpsan_1	kpsan_2	kpsan_3
56	4	5	4	5	4	5	5	4	3
57	4	5	5	5	5	5	5	4	5
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	5	2	4	5	5	5	4	5	5
61	3	4	4	4	4	4	3	4	3
62	3	4	4	3	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	3	5	4	4
65	4	5	4	4	5	5	4	5	5
66	5	5	4	4	3	3	5	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	2	3	3	3
69	4	5	4	4	4	4	4	4	5
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	5	5	3	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4
73	5	5	5	5	4	5	5	4	5
74	4	5	4	5	4	5	4	4	4
75	4	5	5	5	5	5	5	4	5
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	4	4	4	4	4	5	5	5
78	4	5	5	3	5	5	4	4	5
79	5	5	3	5	5	5	4	5	4
80	5	5	5	5	5	5	3	3	3
81	3	3	4	3	5	4	5	5	5
82	5	4	4	5	5	5	4	5	5
83	3	3	3	3	3	3	4	4	3
84	5	2	4	5	5	5	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	2	2	2
86	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	4	5	4	5	4	5	4	4	4
88	4	5	5	5	5	5	5	4	5
89	3	4	4	3	4	4	3	3	3
90	3	5	5	5	5	4	5	5	5
91	4	5	4	4	5	5	3	3	3
92	5	5	4	4	3	3	3	3	3
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4
94	3	3	3	3	3	2	2	2	2
95	4	5	5	3	5	5	5	5	5
96	3	4	4	3	4	4	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	4	4	4
98	3	4	4	4	4	5	4	4	4
99	5	3	4	4	4	5	5	4	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4



TABEL DISTRIBUSI R 5%

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138