

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Master Kuesioner Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Jenis
1	Bengkel Sentosa Motor memiliki lahan yang memadai	<i>Tangibles/Favourable</i>
6	Lokasi bengkel Sentosa Motor mudah dijangkau	<i>Tangibles/Favourable</i>
11	Bengkel Sentosa Motor memiliki fasilitas yang lengkap	<i>Tangibles/Favourable</i>
3	Bengkel Sentosa Motor selalu siap melayani konsumen	<i>Reliability/Favourable</i>
8	Bengkel Sentosa Motor merespon dengan baik setiap kebutuhan konsumen	<i>Reliability/Favourable</i>
13	Bengkel Sentosa Motor cepat dalam melayani konsumen	<i>Reliability/Favourable</i>
4	Karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki keahlian yang memadai	<i>Responsiveness/Favourable</i>
9	karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki sikap yang ramah dan sopan	<i>Responsiveness/Favourable</i>
14	Pengetahuan yang dimiliki karyawan Bengkel Sentosa Motor cukup memadai untuk melayani konsumen	<i>Responsiveness/Favourable</i>
2	Bengkel Sentosa Motor dapat dipercaya dan diandalkan dalam penyelesaian masalah	<i>Assurance/Favourable</i>
7	Bengkel Sentosa Motor dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	<i>Assurance/Favourable</i>
12	Harga yang ditawarkan sesuai dengan jasa yang diberikan (jasa yang diterima konsumen sesuai dengan harapan)	<i>Assurance/Favourable</i>
5	Bengkel Sentosa Motor bersedia membantu mencarikan perusahaan jasa pengganti jika Bengkel Sentosa Motor tidak mampu melayani	<i>Emphathy/Favourable</i>
10	Bengkel Sentosa Motor terbuka dalam menerima kritik konsumen	<i>Emphathy/Favourable</i>
15	Bengkel Sentosa Motor memberikan perhatian khusus kepada konsumen (memberikan kartu ucapan, kalender)	<i>Emphathy/Favourable</i>
16	Bengkel Sentosa Motor memiliki lahan yang kurang memadai	<i>Tangibles/Unfavourable</i>
21	Lokasi bengkel Sentosa Motor sulit untuk dijangkau	<i>Tangibles/Unfavourable</i>
26	Bengkel Sentosa Motor memiliki fasilitas yang kurang lengkap	<i>Tangibles/Unfavourable</i>

17	Karyawan Bengkel Sentosa Motor tidak dapat diandalkan dan dipercaya dalam penyelesaian masalah	<i>Reliability/Unfavourable</i>
22	Bengkel Sentosa Motor tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	<i>Reliability/Unfavourable</i>
27	Bengkel Sentosa Motor tidak bertanggung jawab atas semua jasa yang diberikan	<i>Reliability/Unfavourable</i>
18	Bengkel Sentosa Motor kurang siap dalam melayani konsumen	<i>Responsiveness/Unfavourable</i>
23	Bengkel Sentosa Motor tidak merespon dengan baik setiap kebutuhan konsumen	<i>Responsiveness/Unfavourable</i>
28	Bengkel Sentosa Motor lambat dalam melayani konsumen	<i>Responsiveness/Unfavourable</i>
19	Karyawan Bengkel Sentosa Motor kurang memiliki keahlian	<i>Assurance/Unfavourable</i>
24	Karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki sikap kurang ramah dan kurang sopan	<i>Assurance/Unfavourable</i>
29	Pengetahuan yang dimiliki karyawan Bengkel Sentosa Motor kurang memadai untuk melayani konsumen	<i>Assurance/Unfavourable</i>
20	Bengkel Sentosa Motor tidak bersedia membantu mencarikan perusahaan jasa pengganti jika tidak mampu melayani	<i>Emphathy/Unfavourable</i>
25	Bengkel Sentosa Motor kurang terbuka dalam menerima kritik dari konsumen	<i>Emphathy/Unfavourable</i>
30	Bengkel Sentosa Motor tidak pernah memberikan perhatian khusus kepada konsumen (tidak pernah memberi kartu ucapan hari raya atau kalender)	<i>Emphathy/Unfavourable</i>

Master Kuesioner Kepuasan Konsumen

NO	Pernyataan	Jenis
1	Jasa yang ditawarkan bengkel Sentosa Motor sesuai dengan harga yang ditawarkan	<i>Value pricerelationship/Favourable</i>
2	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang memuaskan	<i>Product quality/Favourable</i>
3	Bengkel Sentosa Motor mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen	<i>Product benefits/Favourable</i>
4	Bengkel Sentosa Motor menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan konsumen	<i>Product features/Favourable</i>
5	Jenis pelayanan yang diberikan oleh bengkel Sentosa Motor cukup efisien	<i>Product design/Favourable</i>
6	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk jangka waktu tertentu	<i>Product reliability and consistency /Favourable</i>
7	Bengkel Sentosa Motor memberikan jaminan dan garansi atas jasa yang diberikan	<i>Guarantee or warranty/Favourable</i>
8	Bengkel Sentosa Motor menanggapi komplain konsumen dengan baik	<i>Complaint handling/Favourable</i>
9	Bengkel Sentosa Motor mampu menyelesaikan masalah konsumen dengan baik	<i>Resolution of problem/Favourable</i>
10	Bengkel Sentosa Motor bersedia memberikan pelayanan ketika dibutuhkan	<i>Delivery/Favourable</i>
11	Karyawan Bengkel Sentosa Motor bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada konsumen	<i>Courtesy/Favourable</i>
12	Karyawan bengkel Sentosa Motor memiliki keahlian yang cukup untuk melayani konsumen	<i>Company competence/Favourable</i>
13	Bila diperlukan, Bengkel Sentosa Motor bersedia memberikan layanan informasi yang dibutuhkan konsumen	<i>Communication/Favourable</i>
14	Bengkel Sentosa Motor merupakan perusahaan jasa yang dapat diandalkan dan dipercaya dalam menyelesaikan masalah	<i>Company reputation/Favourable</i>
15	Jasa yang ditawarkan bengkel Sentosa Motor tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan	<i>Value pricerelationship/Unfavourable</i>
16	Bengkel Sentosa Motor memberikan layanan yang kurang memuaskan	<i>Product quality/Unfavourable</i>

17	Bengkel Sentosa Motor tidak mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen	<i>Product benefits/Unfavourable</i>
18	Bengkel Sentosa Motor tidak menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan konsumen	<i>Product features/Unfavourable</i>
19	Jenis pelayanan yang diberikan bengkel Sentosa Motor kurang efisien	<i>Product design/Unfavourable</i>
20	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang tidak dapat dimanfaatkan dalam jangka waktu tertentu	<i>Product reliability and consistency/Unfavourable</i>
21	Bengkel Sentosa Motor tidak memberikan jaminan dan garansi atas jasa yang diberikan	<i>Guarantee or warranty/Unfavourable</i>
22	Bengkel Sentosa Motor tidak menanggapi komplain konsumen dengan baik	<i>Complaint handling/Unfavourable</i>
23	Bengkel Sentosa Motor tidak mampu menyelesaikan masalah konsumen dengan baik	<i>Resolution of problem/Favourable</i>
24	Bengkel Sentosa Motor tidak dapat memberikan pelayanan ketika dibutuhkan	<i>Delivery/Unfavourable</i>
25	Karyawan Bengkel Sentosa Motor bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada konsumen	<i>Courtesy/Unfavourable</i>
26	Karyawan Bengkel Sentosa Motor tidak memiliki keahlian yang cukup untuk untuk melayani konsumen	<i>Company competence/Unfavourable</i>
27	Bila diperlukan, bengkel Sentosa Motor tidak bersedia memberikan layanan informasi yang dibutuhkan konsumen.	<i>Communication/Unfavourable</i>
28	Bengkel Sentosa Motor merupakan perusahaan jasa yang tidak dapat dipercaya dan diandalkan dalam menyelesaikan masalah	<i>Company reputation/Unfavourable</i>

LAMPIRAN 2

Petunjuk cara mengisi kuesioner:

Kuesioner ini terdiri 2 bagian, yaitu bagian pertama yang berisi 30 pernyataan merupakan kuesioner kualitas layanan, dan bagian kedua berisi 28 pernyataan yang merupakan kuesioner kepuasan konsumen.

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan dibawah ini. Anda diminta untuk menilai pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan berikut:

- SS , jika anda **sangat setuju** dengan pernyataan tersebut
- S , jika anda **setuju** dengan pernyataan tersebut
- N , jika anda **ragu-ragu** dengan pernyataan tersebut
- TS , jika anda **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut
- STS, jika anda **sangat tidak setuju** dengan pernyataan tersebut

Mohon tidak melewatkan satu pun pernyataan. Apabila tidak ada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang anda rasakan, mohon tetap memilih satu jawaban.

Kuesioner Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
✓1	Bengkel Sentosa Motor memiliki lahan yang memadai					
② KSS	Bengkel Sentosa Motor dapat dipercaya dan diandalkan dalam penyelesaian masalah					
3	Bengkel Sentosa Motor selalu siap melayani konsumen					
4	Karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki keahlian yang memadai					
5	Bengkel Sentosa Motor bersedia membantu mencarikan perusahaan jasa pengganti jika Bengkel Sentosa Motor tidak mampu melayani					
✓6	Lokasi bengkel Sentosa Motor mudah dijangkau					
⑦ KSS	Bengkel Sentosa Motor dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
8	Bengkel Sentosa Motor merespon dengan baik setiap kebutuhan konsumen					
9	karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki sikap yang ramah dan sopan					
10	Bengkel Sentosa Motor terbuka dalam menerima kritik konsumen					
✓11	Bengkel Sentosa Motor memiliki fasilitas yang lengkap					
⑫ KSS	Bengkel Sentosa Motor bertanggung jawab atas semua jasa yang diberikan					
13	Bengkel Sentosa Motor cepat dalam melayani konsumen					
14	Pengetahuan yang dimiliki karyawan Bengkel Sentosa Motor cukup memadai untuk melayani konsumen					
15	Bengkel Sentosa Motor memberikan perhatian khusus kepada konsumen (memberikan kartu ucapan, kalender)					
✓16	Bengkel Sentosa Motor memiliki lahan yang kurang memadai					
17	Karyawan bengkel Sentosa Motor tidak dapat diandalkan dan dipercaya dalam penyelesaian masalah					
18	Bengkel Sentosa Motor kurang siap dalam melayani konsumen					

(19) UN	Karyawan Bengkel Sentosa Motor kurang memiliki keahlian					
20	Bengkel Sentosa Motor tidak bersedia membantu mencarikan perusahaan jasa pengganti jika tidak mampu melayani					
√21	Lokasi Bengkel Sentosa Motor sulit untuk dijangkau					
22	Bengkel Sentosa Motor tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
23	Bengkel Sentosa Motor tidak merespon dengan baik setiap kebutuhan konsumen					
(24) UN	Karyawan Bengkel Sentosa Motor memiliki sikap kurang ramah dan kurang sopan					
25	Bengkel Sentosa Motor kurang terbuka dalam menerima kritik dari konsumen					
√26	Bengkel Sentosa Motor memiliki fasilitas yang kurang lengkap					
27	Bengkel Sentosa Motor tidak bertanggung jawab atas semua jasa yang diberikan					
28	Bengkel Sentosa Motor lambat dalam melayani konsumen					
(29) UN	Pengetahuan yang dimiliki karyawan Bengkel Sentosa Motor kurang memadai untuk melayani konsumen					
30	Bengkel Sentosa Motor tidak pernah memberikan perhatian khusus kepada konsumen (tidak pernah memberi kartu ucapan hari raya atau kalender)					

Kuesioner Kepuasan Konsumen

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Jasa yang ditawarkan bengkel Sentosa Motor sesuai dengan harga yang ditawarkan					
2	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang memuaskan					
3	Bengkel Sentosa Motor mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
4	Bengkel Sentosa Motor menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan konsumen					
5	Jenis pelayanan yang diberikan oleh bengkel Sentosa Motor cukup efisien					
6	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk jangka waktu tertentu					
7	Bengkel Sentosa Motor memberikan jaminan dan garansi atas jasa yang diberikan					
8	Bengkel Sentosa Motor menanggapi komplain konsumen dengan baik					
9	Bengkel Sentosa Motor mampu menyelesaikan masalah konsumen dengan baik					
10	Bengkel Sentosa Motor bersedia memberikan pelayanan ketika dibutuhkan					
11	Karyawan Bengkel Sentosa Motor bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada konsumen					
12	Karyawan bengkel Sentosa Motor memiliki keahlian yang cukup untuk melayani konsumen					
13	Bila diperlukan, Bengkel Sentosa Motor bersedia memberikan layanan informasi yang dibutuhkan konsumen					
14	Bengkel Sentosa Motor merupakan perusahaan jasa yang dapat diandalkan dan dipercaya dalam menyelesaikan masalah					
15	Jasa yang ditawarkan bengkel Sentosa Motor tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan					
16	Bengkel Sentosa Motor memberikan layanan yang kurang memuaskan					

products

services

personnel

17	Bengkel Sentosa Motor tidak mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
18	Bengkel Sentosa Motor tidak menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan konsumen					
19	Jenis pelayanan yang diberikan bengkel Sentosa Motor kurang efisien					
20	Bengkel Sentosa Motor memberikan pelayanan yang tidak dapat dimanfaatkan dalam jangka waktu tertentu					
21	Bengkel Sentosa Motor tidak memberikan jaminan dan garansi atas jasa yang diberikan					
22	Bengkel Sentosa Motor tidak menanggapi komplain konsumen dengan baik					
23	Bengkel Sentosa Motor tidak mampu menyelesaikan masalah konsumen dengan baik					
24	Bengkel Sentosa Motor tidak dapat memberikan pelayanan ketika dibutuhkan					
25	Karyawan Bengkel Sentosa Motor bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada konsumen					
26	Karyawan Bengkel Sentosa Motor tidak memiliki keahlian yang cukup untuk untuk melayani konsumen					
27	Bila diperlukan, bengkel Sentosa Motor tidak bersedia memberikan layanan informasi yang dibutuhkan konsumen.					
28	Bengkel Sentosa Motor merupakan perusahaan jasa yang tidak dapat dipercaya dan dihandalkan dalam menyelesaikan masalah					

LAMPIRAN 3

	df	t	r
1	1.00	3.08	.9511
2	2.00	1.89	.8000
3	3.00	1.64	.6870
4	4.00	1.53	.6084
5	5.00	1.48	.5509
6	6.00	1.44	.5067
7	7.00	1.41	.4716
8	8.00	1.40	.4428
9	9.00	1.38	.4187
10	10.00	1.37	.3981
11	11.00	1.36	.3802
12	12.00	1.36	.3646
13	13.00	1.35	.3507
14	14.00	1.35	.3383
15	15.00	1.34	.3271
16	16.00	1.34	.3170
17	17.00	1.33	.3077
18	18.00	1.33	.2992
19	19.00	1.33	.2914
20	20.00	1.33	.2841
21	21.00	1.32	.2774
22	22.00	1.32	.2711
23	23.00	1.32	.2653
24	24.00	1.32	.2598
25	25.00	1.32	.2546
26	26.00	1.31	.2497
27	27.00	1.31	.2451
28	28.00	1.31	.2407
29	29.00	1.31	.2366
30	30.00	1.31	.2327
31	31.00	1.31	.2289
32	32.00	1.31	.2254
33	33.00	1.31	.2220
34	34.00	1.31	.2187
35	35.00	1.31	.2156
36	36.00	1.31	.2126
37	37.00	1.30	.2097
38	38.00	1.30	.2070
39	39.00	1.30	.2043
40	40.00	1.30	.2018

LAMPIRAN 4

Lampiran A

Data Tanggapan Responden Kuesioner Terhadap Pernyataan Mengenai Kualitas Layanan

Res pon den	Tangibles							Reliability							Responsiveness						
	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2
	1	6	11	16	21	26		3	8	13	17	22	27		4	9	14	18	23	28	
1	4	4	4	4	3	4	3.83	3	3	3	3	3	3	3.00	5	3	4	4	4	5	4.17
2	5	4	5	4	4	4	4.33	3	3	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	5	5	4.33
3	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	3	4	4	4	3.83	4	4	5	4	4	4	4.17
4	4	5	5	4	4	5	4.50	4	5	5	5	5	4	4.67	4	4	4	5	4	4	4.17
5	5	5	5	4	4	4	4.50	5	5	4	4	4	4	4.33	4	4	4	4	5	5	4.33
6	4	4	4	5	3	4	4.00	3	4	4	5	4	5	4.17	5	3	4	5	3	3	3.83
7	4	4	4	4	4	3	3.83	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	4	4	5	4	4.17
8	4	4	4	4	5	5	4.33	4	4	5	5	5	4	4.50	5	4	4	4	5	4	4.33
9	4	4	5	4	4	3	4.00	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	4	5	4	4	4.17
10	5	4	4	5	5	5	4.67	5	4	4	5	5	5	4.67	5	5	5	4	4	5	4.67
11	4	5	4	4	4	3	4.00	4	5	4	4	3	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00
12	4	5	5	4	3	4	4.17	3	5	5	4	4	4	4.17	5	3	5	4	4	3	4.00
13	5	4	4	4	4	5	4.33	5	4	4	4	5	4	4.33	4	4	4	4	4	5	4.17
14	4	4	5	4	5	3	4.17	4	4	5	4	3	4	4.00	5	5	5	5	5	4	4.83
15	5	5	5	5	4	4	4.67	5	5	5	4	4	5	4.67	4	4	5	5	4	5	4.50
16	5	5	4	5	5	4	4.67	5	5	4	4	4	5	4.50	5	5	4	4	4	5	4.50
17	4	4	4	5	4	4	4.17	4	4	4	3	4	5	4.00	4	4	4	4	3	4	3.83
18	4	4	4	5	5	4	4.33	4	4	4	5	4	5	4.33	4	5	4	4	5	4	4.33
19	4	4	4	4	4	5	4.17	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	5	4	3	4	4.00
20	5	5	5	4	5	5	4.83	3	5	5	4	5	4	4.33	5	5	4	4	5	3	4.33
21	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	3	5	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00
22	4	4	4	4	4	3	3.83	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	5	4	4	4	4.17
23	4	5	4	5	4	4	4.33	3	5	5	4	4	5	4.33	4	4	4	5	4	3	4.00
24	5	4	4	5	3	5	4.33	5	4	5	4	5	5	4.67	5	3	5	4	5	5	4.50
25	4	5	5	4	4	4	4.33	3	5	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	3	3.83
26	5	5	5	5	5	5	5.00	4	5	5	3	5	5	4.50	5	5	4	4	5	4	4.50
27	4	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	3.83	4	4	4	4	4	3	3.83
28	4	4	5	4	5	5	4.50	4	4	4	3	5	4	4.00	5	5	4	5	3	4	4.33
29	5	4	4	5	4	4	4.33	4	4	4	5	4	5	4.33	4	4	4	5	5	4	4.33
30	4	4	4	4	4	5	4.17	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	3	4	4	4	3.83
31	4	4	4	4	4	4	4.00	5	4	4	5	4	4	4.33	4	4	4	4	5	5	4.33
32	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	4	4	4	4	4.00	5	5	4	4	5	4	4.50
33	4	4	4	5	4	4	4.17	4	4	3	4	4	5	4.00	4	4	4	4	5	4	4.17
34	5	4	4	4	4	3	4.00	4	4	4	5	3	4	4.00	5	5	5	5	5	4	4.83
35	4	4	4	4	5	5	4.33	4	4	3	4	5	4	4.00	4	4	4	4	5	4	4.17
36	5	5	5	4	3	5	4.50	4	5	3	4	5	4	4.17	4	4	5	4	4	4	4.17
37	4	4	5	4	5	5	4.50	4	4	3	4	5	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00
38	4	5	5	4	5	5	4.67	4	4	3	5	5	4	4.17	5	4	4	5	4	4	4.33
39	5	5	5	4	4	4	4.50	5	5	4	4	4	4	4.33	4	4	3	3	3	5	3.67
40	4	5	4	5	4	4	4.33	3	3	3	3	3	3	3.00	4	3	3	5	4	4	3.83
	Tangibles							Reliability							Responsiveness						
	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2
	1	6	11	16	21	26		3	8	13	17	22	27		4	9	14	18	23	28	
mean	4.33	4.35	4.38	4.30	4.18	4.20	4.29	3.98	4.23	3.98	4.10	4.13	4.20	4.10	4.35	4.10	4.18	4.25	4.25	4.10	4.20
st dev	0.47	0.48	0.49	0.46	0.64	0.69	0.28	0.66	0.58	0.70	0.63	0.76	0.56	0.40	0.48	0.59	0.55	0.49	0.67	0.63	0.28

Lampiran A (lanjutan-1)

Res pon den	Assurance							Empathy						
	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2
	2	7	12	19	24	29		5	10	15	20	25	30	
1	4	5	4	3	4	4	4.00	4	4	4	3	5	5	4.17
2	4	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	3.83
3	5	4	5	4	4	5	4.50	4	4	4	4	4	3	3.83
4	4	4	4	4	5	3	4.00	4	5	5	4	5	5	4.67
5	4	4	4	4	5	5	4.33	3	4	4	4	3	4	3.67
6	4	5	4	3	4	3	3.83	5	5	5	3	5	4	4.50
7	4	4	4	4	4	4	4.00	4	5	4	4	5	4	4.33
8	5	5	5	4	4	4	4.50	5	4	5	4	4	5	4.50
9	5	4	5	4	4	4	4.33	4	5	4	4	5	4	4.33
10	4	5	4	5	4	5	4.50	5	5	5	5	5	4	4.83
11	4	4	4	3	5	3	3.83	4	4	4	3	4	4	3.83
12	4	5	4	4	5	4	4.33	4	4	4	4	4	5	4.17
13	4	4	4	5	4	5	4.33	4	4	4	5	4	4	4.17
14	5	5	5	5	4	5	4.83	3	4	4	5	4	5	4.17
15	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	4	4	4	5	4.17
16	4	5	4	5	5	5	4.67	4	5	4	5	5	4	4.50
17	4	4	4	3	4	4	3.83	4	4	3	3	4	4	3.67
18	5	4	5	3	4	4	4.17	5	4	5	3	4	4	4.17
19	3	4	3	4	4	4	3.67	5	4	4	4	4	4	4.17
20	5	5	5	4	5	4	4.67	4	5	4	4	5	5	4.50
21	3	4	3	4	4	4	3.67	4	4	5	4	4	3	4.00
22	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00
23	4	4	4	3	5	4	4.00	4	4	4	3	4	5	4.00
24	4	5	4	5	4	5	4.50	4	4	4	5	4	5	4.33
25	4	4	4	3	5	4	4.00	5	5	4	3	5	4	4.33
26	3	5	3	5	5	5	4.33	4	4	3	5	4	5	4.17
27	4	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	3.83
28	4	5	4	4	4	4	4.17	5	5	3	4	5	4	4.33
29	4	4	4	5	4	4	4.17	4	4	5	5	4	4	4.33
30	5	4	5	4	4	4	4.33	4	5	4	4	5	4	4.33
31	3	4	3	4	4	4	3.67	5	5	5	4	5	4	4.67
32	4	5	4	4	4	4	4.17	3	4	4	4	4	4	3.83
33	5	4	5	4	4	4	4.33	4	4	4	4	4	3	3.83
34	5	5	5	5	4	4	4.67	3	4	5	5	4	4	4.17
35	4	4	4	4	4	4	4.00	4	5	4	4	5	3	4.17
36	5	4	5	5	5	3	4.50	3	4	4	5	4	3	3.83
37	3	4	3	4	4	4	3.67	4	4	4	4	4	3	3.83
38	4	4	3	3	4	3	3.50	3	4	5	3	4	3	3.67
39	4	4	5	5	5	4	4.50	5	4	4	5	5	4	4.50
40	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00
	Assurance							Empathy						
	Favorable			Unfavorable			rata2	Favorable			Unfavorable			rata2
	2	7	12	19	24	29		5	10	15	20	25	30	
mean	4.13	4.33	4.13	4.05	4.30	4.08	4.17	4.03	4.30	4.18	4.05	4.33	4.08	4.16
st dev	0.61	0.47	0.65	0.68	0.46	0.57	0.32	0.66	0.46	0.55	0.68	0.53	0.66	0.30

Lampiran A (lanjutan-2)

Data Tanggapan Responden Kuesioner Terhadap Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen

Res pon den	V-P Relatshp		Prod Quality		Prod Benefits		Prod Features		Prod Design		Prod Rel. & Cons.		Guarantee	
	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV
	1	15	2	16	3	17	4	18	5	19	6	20	7	21
1	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
6	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
10	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
11	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
12	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
13	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
15	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
16	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5
19	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4
20	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4
21	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
26	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	3
27	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
28	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
29	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
31	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4
34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4
36	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
37	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3
38	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5
39	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3
40	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
	V-P Relatshp		Prod Quality		Prod Benefits		Prod Features		Prod Design		Prod Rel. & Cons.		Guarantee	
	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV
	1	15	2	16	3	17	4	18	5	19	6	20	7	21
mean	4.35	4.20	4.30	4.20	4.03	4.38	4.03	4.28	4.23	4.13	4.33	4.13	4.23	4.23
st dev	0.48	0.65	0.46	0.61	0.58	0.49	0.66	0.51	0.48	0.56	0.47	0.65	0.58	0.58

Lampiran A (lanjutan-3)

Res pon den	Complaint handl		Resolution		Delivery		Courtesy		Competence		Communication		Reputation	
	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV
	8	22	9	23	10	24	11	25	12	26	13	27	14	28
1	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5
2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
6	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
8	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
10	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
14	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
16	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3
18	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5
19	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4
20	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
25	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4
26	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
27	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
28	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
29	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
30	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
33	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
34	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
36	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
39	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4
40	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4
	Complaint hand		Resolution		Delivery		Courtesy		Competence		Communication		Reputation	
	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV	FV	UNFV
	8	22	9	23	10	24	11	25	12	26	13	27	14	28
mean	4.33	4.15	4.30	4.15	4.18	4.15	3.98	4.28	4.33	4.28	4.38	4.13	4.18	4.23
st dev	0.47	0.62	0.46	0.58	0.55	0.53	0.62	0.60	0.47	0.45	0.49	0.56	0.59	0.48

LAMPIRAN 5

Lampiran A1.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Tangibles (putaran 1)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T01FV	4.3250	.4743	40.0
2.	T06FV	4.3500	.4830	40.0
3.	T11FV	4.3750	.4903	40.0
4.	T16UNFV	4.3000	.4641	40.0
5.	T21UNFV	4.1750	.6360	40.0
6.	T26UNFV	4.2000	.6869	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25.7250	2.8199	1.6792	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T01FV	21.4000	2.1436	.3249	.3372
T06FV	21.3750	2.1378	.3177	.3396
T11FV	21.3500	2.1821	.2744	.3621
T16UNFV	21.4250	2.5583	.0311✓	.4805✓
T21UNFV	21.5500	2.2026	.1127✓	.4635✓
T26UNFV	21.5250	1.8455	.2693	.3569✗

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .4381

Lampiran A2.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Tangibles (putaran 2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T01FV	4.3250	.4743	40.0
2.	T06FV	4.3500	.4830	40.0
3.	T11FV	4.3750	.4903	40.0
4.	T26UNFV	4.2000	.6869	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17.2500	1.9359	1.3914	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T01FV	12.9250	1.3532	.3241	.4519
T06FV	12.9000	1.2718	.3954	.3947
T11FV	12.8750	1.2404	.4167	.3752
T26UNFV	13.0500	1.1769	.1927 ✓	.6095 ✓

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 4

Alpha = .5272

Lampiran A3.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Tangibles (putaran 3)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T01FV	4.3250	.4743	40.0
2.	T06FV	4.3500	.4830	40.0
3.	T11FV	4.3750	.4903	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.0500	1.1769	1.0849	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T01FV	8.7250	.7173	.2920	.6792 ✓
T06FV	8.7000	.5744	.5043	.3795
T11FV	8.6750	.5840	.4705	.4303

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 3

Alpha = .6095

Lampiran A4.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RL03FV	3.9750	.6597	40.0
2.	RL08FV	4.2250	.5768	40.0
3.	RL13FV	3.9750	.6975	40.0
4.	RL17UNFV	4.1000	.6325	40.0
5.	RL22UNFV	4.1250	.7574	40.0
6.	RL27UNFV	4.2000	.5639	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24.6000	5.8359	2.4158	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RL03FV	20.6250	4.3942	.3639	.6495
RL08FV	20.3750	4.2917	.5070	.6053
RL13FV	20.6250	4.2404	.3860	.6429
RL17UNFV	20.5000	4.6154	.3019	.6688
RL22UNFV	20.4750	4.1532	.3592	.6564
RL27UNFV	20.4000	4.1949	.5728	.5860

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .6764

Lampiran A5.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Responsiveness (putaran 1)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RS04FV	4.3500	.4830	40.0
2.	RS09FV	4.1000	.5905	40.0
3.	RS14FV	4.1750	.5495	40.0
4.	RS18UNFV	4.2500	.4935	40.0
5.	RS23UNFV	4.2500	.6699	40.0
6.	RS28UNFV	4.1000	.6325	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25.2250	2.7429	1.6562	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RS04FV	20.8750	2.1122	.2831	.2185
RS09FV	21.1250	1.9583	.2637	.2111
RS14FV	21.0500	2.1000	.2141	.2534
RS18UNFV	20.9750	2.5378	-.0245	.3966
RS23UNFV	20.9750	1.8712	.2309	.2295
RS28UNFV	21.1250	2.3686	-.0132	.4181

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .3354

Lampiran A6.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Responsiveness (putaran 2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RS04FV	4.3500	.4830	40.0
2.	RS09FV	4.1000	.5905	40.0
3.	RS14FV	4.1750	.5495	40.0
4.	RS23UNFV	4.2500	.6699	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16.8750	2.0096	1.4176	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RS04FV	12.5250	1.4353	.2946	.3510
RS09FV	12.7750	1.2558	.3061	.3247
RS14FV	12.7000	1.4462	.1979	.4309
RS23UNFV	12.6250	1.2147	.2344	.4084

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 4

Alpha = .4491

Lampiran A7.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Responsiveness (putaran 3)

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RS04FV	4.3500	.4830	40.0
2.	RS09FV	4.1000	.5905	40.0
3.	RS23UNFV	4.2500	.6699	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.7000	1.4462	1.2026	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RS04FV	8.3500	1.0026	.2174	.4092
RS09FV	8.6000	.7590	.3289	.2027
RS23UNFV	8.4500	.7154	.2489	.3728

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 3

Alpha = .4309

Lampiran A8.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Assurance (putaran 1)

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A02FV	4.1250	.6071	40.0
2.	A07FV	4.3250	.4743	40.0
3.	A12FV	4.1250	.6480	40.0
4.	A19UNFV	4.0500	.6775	40.0
5.	A24UNFV	4.3000	.4641	40.0
6.	A29UNFV	4.0750	.5723	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25.0000	3.7949	1.9480	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A02FV	20.8750	2.6250	.4073	.4658
A07FV	20.6750	3.0968	.2834	.5273
A12FV	20.8750	2.3686	.5046	.4080
A19UNFV	20.9500	2.5615	.3571	.4905
A24UNFV	20.7000	3.6000	-.0116	.6250
A29UNFV	20.9250	2.9429	.2670	.5331

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .5627

Lampiran A9.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Assurance (putaran 2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A02FV	4.1250	.6071	40.0
2.	A07FV	4.3250	.4743	40.0
3.	A12FV	4.1250	.6480	40.0
4.	A19UNFV	4.0500	.6775	40.0
5.	A29UNFV	4.0750	.5723	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.7000	3.6000	1.8974	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A02FV	16.5750	2.4045	.4392	.5396
A07FV	16.3750	2.9071	.2893	.6110
A12FV	16.5750	2.1994	.5103	.4966
A19UNFV	16.6500	2.3872	.3601	.5843
A29UNFV	16.6250	2.7019	.3032	.6067

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 5

Alpha = .6250

Lampiran A10.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Empathy (putaran 1)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E05FV	4.0250	.6597	40.0
2.	E10FV	4.3000	.4641	40.0
3.	E15FV	4.1750	.5495	40.0
4.	E20UNFV	4.0500	.6775	40.0
5.	E25UNFV	4.3250	.5256	40.0
6.	E30UNFV	4.0750	.6558	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	24.9500	3.1769	1.7824	Variables 6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E05FV	20.9250	2.1224	.3221	.2590
E10FV	20.6500	2.2846	.4825	.2090
E15FV	20.7750	2.7942	.0440	.4376
E20UNFV	20.9000	2.9128	-.0843	.5381
E25UNFV	20.6250	2.0865	.5361	.1467
E30UNFV	20.8750	2.6250	.0573	.4463

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .4000

Lampiran A11.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Empathy (putaran 2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E05FV	4.0250	.6597	40.0
2.	E10FV	4.3000	.4641	40.0
3.	E25UNFV	4.3250	.5256	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.6500	1.9256	1.3877	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E05FV	8.6250	.9071	.4642	.9159
E10FV	8.3500	1.0538	.6889	.6496
E25UNFV	8.3250	.8917	.7633	.5406

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 3

Alpha = .7780

Lampiran A12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (putaran 1)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KEPKON01	4.3500	.4830	40.0
2.	KEPKON15	4.2000	.6485	40.0
3.	KEPKON02	4.3000	.4641	40.0
4.	KEPKON16	4.2000	.6076	40.0
5.	KEPKON03	4.0250	.5768	40.0
6.	KEPKON17	4.3750	.4903	40.0
7.	KEPKON04	4.0250	.6597	40.0
8.	KEPKON18	4.2750	.5057	40.0
9.	KEPKON05	4.2250	.4797	40.0
10.	KEPKON19	4.1250	.5633	40.0
11.	KEPKON06	4.3250	.4743	40.0
12.	KEPKON20	4.1250	.6480	40.0
13.	KEPKON07	4.2250	.5768	40.0
14.	KEPKON21	4.2250	.5768	40.0
15.	KEPKON08	4.3250	.4743	40.0
16.	KEPKON22	4.1500	.6222	40.0
17.	KEPKON09	4.3000	.4641	40.0
18.	KEPKON23	4.1500	.5796	40.0
19.	KEPKON10	4.1750	.5495	40.0
20.	KEPKON24	4.1500	.5335	40.0
21.	KEPKON11	3.9750	.6197	40.0
22.	KEPKON25	4.2750	.5986	40.0
23.	KEPKON12	4.3250	.4743	40.0
24.	KEPKON26	4.2750	.4522	40.0
25.	KEPKON13	4.3750	.4903	40.0
26.	KEPKON27	4.1250	.5633	40.0
27.	KEPKON14	4.1750	.5943	40.0
28.	KEPKON28	4.2250	.4797	40.0

Statistics for Mean Variance Std Dev N of Variables
 SCALE 118.0000 21.2308 4.6077 28

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPKON01	113.6500	19.3615	.3848	.5992
KEPKON15	113.8000	19.7538	.1833	.6178
KEPKON02	113.7000	19.9077	.2675	.6103
KEPKON16	113.8000	20.5231	.0615	.6309✓
KEPKON03	113.9750	19.6660	.2408	.6112
KEPKON17	113.6250	20.8558	.0301	.6310✓
KEPKON04	113.9750	19.5122	.2202	.6133
KEPKON18	113.7250	20.3071	.1465	.6208
KEPKON05	113.7750	20.0250	.2272	.6136
KEPKON19	113.8750	20.2660	.1277	.6231
KEPKON06	113.6750	19.9686	.2447	.6121
KEPKON20	113.8750	20.6250	.0316	.6355✓
KEPKON07	113.7750	19.5122	.2720	.6079
KEPKON21	113.7750	19.9737	.1793	.6178
KEPKON08	113.6750	19.5583	.3450	.6032
KEPKON22	113.8500	20.5410	.0536	.6322
KEPKON09	113.7000	18.6769	.5830	.5821
KEPKON23	113.8500	19.9769	.1772	.6181
KEPKON10	113.8250	19.3276	.3314	.6021
KEPKON24	113.8500	20.7462	.0412	.6311
KEPKON11	114.0250	19.4096	.2632	.6084
KEPKON25	113.7250	19.7942	.2024	.6154
KEPKON12	113.6750	19.9686	.2447	.6121
KEPKON26	113.7250	21.1788	-.0367	.6355
KEPKON13	113.6250	20.4968	.1112	.6239
KEPKON27	113.8750	20.8814	.0062	.6354
KEPKON14	113.8250	18.9173	.3792	.5955
KEPKON28	113.7750	20.6917	.0708	.6273

Reliability Coefficients
 N of Cases = 40.0
 Alpha = .6256

N of Items = 28

Lampiran A13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (putaran 2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KEPKON01	4.3500	.4830	40.0
2.	KEPKON02	4.3000	.4641	40.0
3.	KEPKON03	4.0250	.5768	40.0
4.	KEPKON04	4.0250	.6597	40.0
5.	KEPKON05	4.2250	.4797	40.0
6.	KEPKON06	4.3250	.4743	40.0
7.	KEPKON07	4.2250	.5768	40.0
8.	KEPKON08	4.3250	.4743	40.0
9.	KEPKON09	4.3000	.4641	40.0
10.	KEPKON10	4.1750	.5495	40.0
11.	KEPKON11	3.9750	.6197	40.0
12.	KEPKON12	4.3250	.4743	40.0
13.	KEPKON14	4.1750	.5943	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	54.7500	10.6026	3.2562	13

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPKON01	50.4000	9.2205	.3916	.6797
KEPKON02	50.4500	9.4846	.3157	.6891
KEPKON03	50.7250	9.0250	.3592	.6828
KEPKON04	50.7250	9.7429	.1030	.7244
KEPKON05	50.5250	10.3071	.0212	.7227
KEPKON06	50.4250	9.0199	.4765	.6695
KEPKON07	50.5250	8.7173	.4558	.6684
KEPKON08	50.4250	8.9173	.5155	.6647
KEPKON09	50.4500	9.0744	.4695	.6709
KEPKON10	50.5750	9.7378	.1641	.7092
KEPKON11	50.7750	8.7942	.3876	.6784
KEPKON12	50.4250	9.0199	.4765	.6695
KEPKON14	50.5750	9.2763	.2688	.6963

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 13

Alpha = .7044

Lampiran A14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (putaran 3)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KEPKON01	4.3500	.4830	40.0
2.	KEPKON02	4.3000	.4641	40.0
3.	KEPKON03	4.0250	.5768	40.0
4.	KEPKON06	4.3250	.4743	40.0
5.	KEPKON07	4.2250	.5768	40.0
6.	KEPKON08	4.3250	.4743	40.0
7.	KEPKON09	4.3000	.4641	40.0
8.	KEPKON11	3.9750	.6197	40.0
9.	KEPKON12	4.3250	.4743	40.0
10.	KEPKON14	4.1750	.5943	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	42.3250	8.6353	2.9386	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPKON01	37.9750	7.5122	.3360	.7494
KEPKON02	38.0250	7.6660	.2933	.7543
KEPKON03	38.3000	7.0359	.4140	.7398
KEPKON06	38.0000	7.0256	.5506	.7220
KEPKON07	38.1000	6.7590	.5147	.7240
KEPKON08	38.0000	6.9744	.5731	.7190
KEPKON09	38.0250	7.4096	.3998	.7414
KEPKON11	38.3500	6.8487	.4325	.7377
KEPKON12	38.0000	7.0256	.5506	.7220
KEPKON14	38.1500	7.5667	.2188	.7699

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 10

Alpha = .7583

LAMPIRAN 6

Data Tanggapan Terhadap Pernyataan Mengenai Kualitas Layanan Setelah Melalui Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Digunakan Dalam Perhitungan Regresi Linier Berganda

Respon den	Tangibles				Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy					
	Favorable			rata2	Favorable			Unfavorable				rata2	Favorable		Unfv	rata2	Favorable			Unfv		rata2	Favorable		Unfv	rata2
	1	6	11		3	8	13	17	22	27	4		9	23			2	7	12	19	29		5	10		
1	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	5	3	4	4.00	4	5	4	3	4	4.00	4	4	5	4.33	
2	5	4	5	4.67	3	3	3	3	3	3	3.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	
3	4	4	4	4.00	4	4	3	4	4	4	3.83	4	4	4	4.00	5	4	5	4	5	4.60	4	4	4	4.00	
4	4	5	5	4.67	4	5	5	5	5	4	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4	3	3.80	4	5	5	4.67	
5	5	5	5	5.00	5	5	4	4	4	4	4.33	4	4	5	4.33	4	4	4	4	5	4.20	3	4	3	3.33	
6	4	4	4	4.00	3	4	4	5	4	5	4.17	5	3	3	3.67	4	5	4	3	3	3.80	5	5	5	5.00	
7	4	4	4	4.00	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	5	4.33	4	4	4	4	4	4.00	4	5	5	4.67	
8	4	4	4	4.00	4	4	5	5	5	4	4.50	5	4	5	4.67	5	5	5	4	4	4.60	5	4	4	4.33	
9	4	4	5	4.33	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	4	4.00	5	4	5	4	4	4.40	4	5	5	4.67	
10	5	4	4	4.33	5	4	4	5	5	5	4.67	5	5	4	4.67	4	5	4	5	5	4.60	5	5	5	5.00	
11	4	5	4	4.33	4	5	4	4	3	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	3	3	3.60	4	4	4	4.00	
12	4	5	5	4.67	3	5	5	4	4	4	4.17	5	3	4	4.00	4	5	4	4	4	4.20	4	4	4	4.00	
13	5	4	4	4.33	5	4	4	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	5	5	4.40	4	4	4	4.00	
14	4	4	5	4.33	4	4	5	4	3	4	4.00	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00	3	4	4	3.67	
15	5	5	5	5.00	5	5	5	4	4	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	
16	5	5	4	4.67	5	5	4	4	4	5	4.50	5	5	4	4.67	4	5	4	5	5	4.60	4	5	5	4.67	
17	4	4	4	4.00	4	4	4	3	4	5	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	3	4	3.80	4	4	4	4.00	
18	4	4	4	4.00	4	4	4	5	4	5	4.33	4	5	5	4.67	5	4	5	3	4	4.20	5	4	4	4.33	
19	4	4	4	4.00	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	3	3.67	3	4	3	4	4	3.60	5	4	4	4.33	
20	5	5	5	5.00	3	5	5	4	5	4	4.33	5	5	5	5.00	5	5	5	4	4	4.60	4	5	5	4.67	
21	4	4	4	4.00	4	4	3	5	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	3	4	4	3.60	4	4	4	4.00	
22	4	4	4	4.00	4	4	4	4	3	4	3.83	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	
23	4	5	4	4.33	3	5	5	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	3	4	3.80	4	4	4	4.00	
24	5	4	4	4.33	5	4	5	4	5	5	4.67	5	3	5	4.33	4	5	4	5	5	4.60	4	4	4	4.00	
25	4	5	5	4.67	3	5	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	3	4	3.80	5	5	5	5.00	
26	5	5	5	5.00	4	5	5	3	5	5	4.50	5	5	5	5.00	3	5	3	5	5	4.20	4	4	4	4.00	
27	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	3.83	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	
28	4	4	5	4.33	4	4	4	3	5	4	4.00	5	5	3	4.33	4	5	4	4	4	4.20	5	5	5	5.00	
29	5	4	4	4.33	4	4	4	5	4	5	4.33	4	4	5	4.33	4	4	4	5	4	4.20	4	4	4	4.00	
30	4	4	4	4.00	4	4	4	4	5	4	4.17	4	4	4	4.00	5	4	5	4	4	4.40	4	5	5	4.67	
31	4	4	4	4.00	5	4	4	5	4	4	4.33	4	4	5	4.33	3	4	3	4	4	3.60	5	5	5	5.00	
32	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00	5	5	5	5.00	4	5	4	4	4	4.20	3	4	4	3.67	
33	4	4	4	4.00	4	4	3	4	4	5	4.00	4	4	5	4.33	5	4	5	4	4	4.40	4	4	4	4.00	
34	5	4	4	4.33	4	4	4	5	3	4	4.00	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4	4.80	3	4	4	3.67	
35	4	4	4	4.00	4	4	3	4	5	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4	4	4.00	4	5	5	4.67	
36	5	5	5	5.00	4	5	3	4	5	4	4.17	4	4	4	4.00	5	4	5	5	3	4.40	3	4	4	3.67	
37	4	4	5	4.33	4	4	3	4	5	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	3	4	4	3.60	4	4	4	4.00	
38	4	5	5	4.67	4	4	3	5	5	4	4.17	5	4	4	4.33	4	4	3	3	3	3.40	3	4	4	3.67	
39	5	5	5	5.00	5	5	4	4	4	4	4.33	4	4	3	3.67	4	4	5	5	4	4.40	5	4	5	4.67	
40	4	5	4	4.33	3	3	3	3	3	3	3.00	4	3	4	3.67	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	
Mean	Tangibles				Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy					
	Favorable			rata2	Favorable			Unfavorable				rata2	Favorable		Unfv	rata2	Favorable			Unfv		rata2	Favorable		Unfv	rata2
	1	6	11		3	8	13	17	22	27	4		9	23			2	7	12	19	29		5	10		
4.33	4.35	4.38	4.35	3.98	4.23	3.98	4.10	4.13	4.20	4.10	4.35	4.10	4.25	4.23	4.13	4.33	4.13	4.05	4.08	4.14	4.03	4.30	4.33	4.22		
dev	0.47	0.48	0.49	0.36	0.66	0.58	0.70	0.63	0.76	0.56	0.40	0.48	0.59	0.67	0.40	0.61	0.47	0.65	0.68	0.57	0.38	0.66	0.46	0.53	0.46	

Data Tanggapan Terhadap Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen Setelah Melalui Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Digunakan Dalam Perhitungan Regresi Linier Berganda

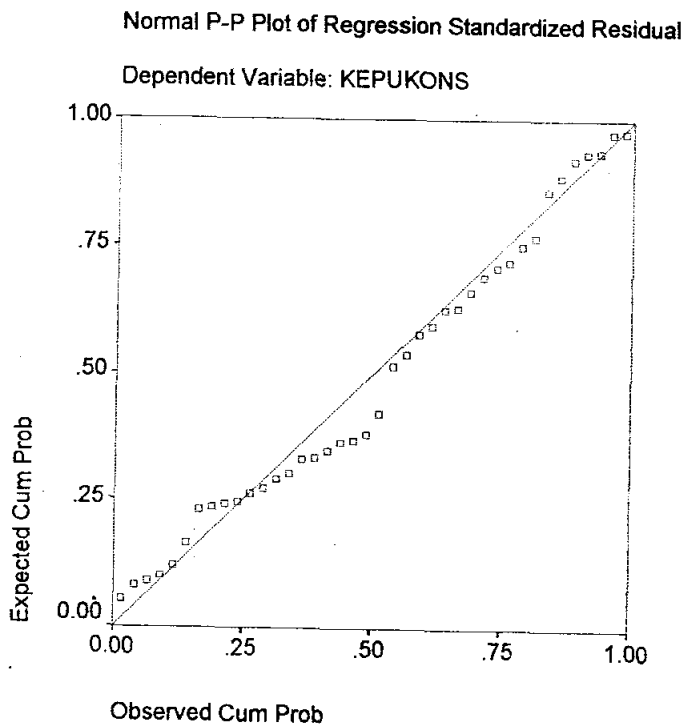
Respon den	Value-Price	Product	Product	Product	Guarantee	Complaint	Resolution	Courtesy	Competence	Reputation	Rata2
	Relatshp	Quality	Benefit	Rel. & Cons.		Handling					
	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	
	1	2	3	6	7	8	9	11	12	14	
1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4.00
2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4.40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4.60
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4.40
6	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4.30
9	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4.40
10	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4.60
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3.80
12	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4.50
13	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4.30
14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4.80
15	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4.60
16	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4.50
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3.80
18	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3.90
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.90
20	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4.70
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3.80
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4.00
24	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4.60
25	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4.10
26	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4.60
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3.80
28	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4.60
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.10
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4.20
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4.20
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4.00
33	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4.00
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.20
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.90
36	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4.50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
38	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4.50
39	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4.40
40	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4.30
	Value-Price	Product	Product	Product	Guarantee	Complaint	Resolution	Courtesy	Competence	Reputation	Rata2
	Relatshp	Quality	Benefit	Rel. & Cons.		Handling					
	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	FV	
	1	2	3	6	7	8	9	11	12	14	
mean	4.35	4.30	4.03	4.33	4.23	4.33	4.30	3.98	4.33	4.18	4.23
st dev	0.48	0.46	0.58	0.47	0.58	0.47	0.46	0.62	0.47	0.59	0.29

LAMPIRAN 7

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUKONS	4.2325	.29386	40
TANGIBLE	4.3495	.36212	40
RELIABTY	4.0997	.40309	40
RESPONSV	4.2333	.40041	40
ASURANCE	4.1400	.37947	40
EMPATHY	4.2175	.46259	40

Charts



LAMPIRAN 8

Dependent variable.. KEPUKONS Method.. LINEAR

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .70183
 R Square .49256
 Adjusted R Square .47921
 Standard Error .21207

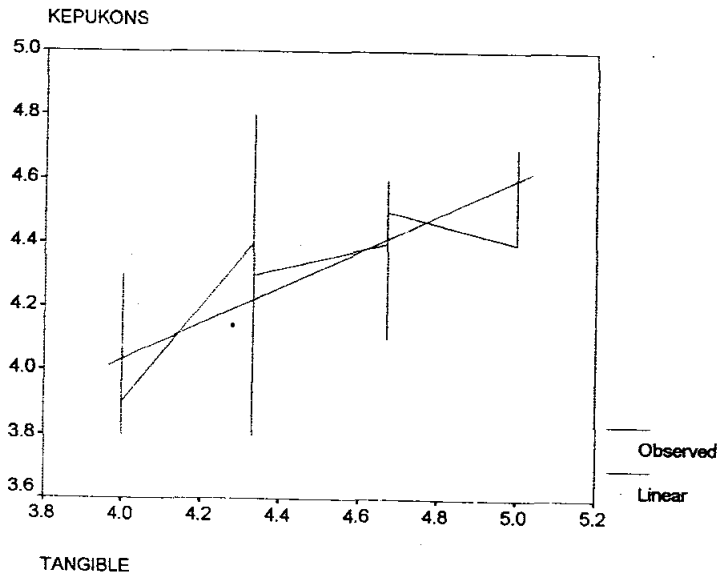
Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	1.6588218	1.6588218
Residuals	38	1.7089282	.0449718

F = 36.88583 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
TANGIBLE	.569523	.093774	.701827	6.073	.0000
(Constant)	1.755359	.409245		4.289	.0001



Dependent variable.. KEPUKONS

Method.. LINEAR

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .34166
 R Square .11673
 Adjusted R Square .09349
 Standard Error .27978

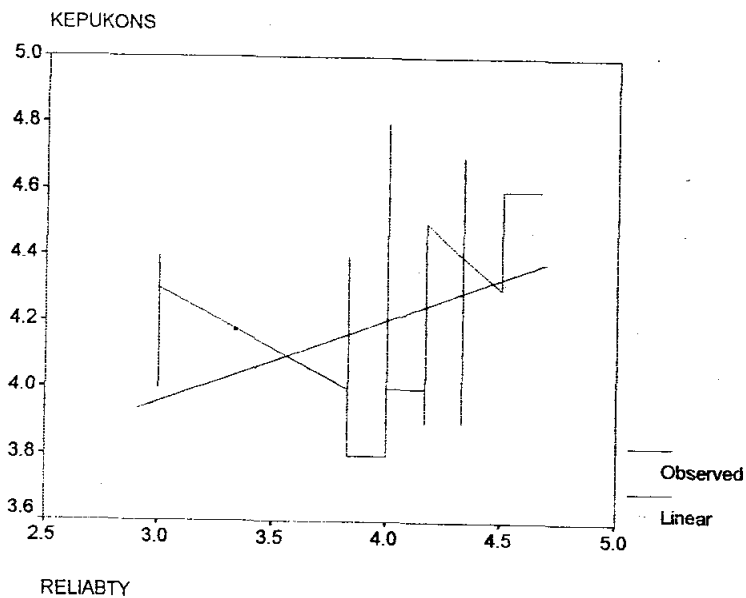
Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	.3931243	.39312431
Residuals	38	2.9746257	.07827962

F = 5.02205 Signif F = .0309

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
RELIABTY	.249077	.111146	.341661	2.241	.0309
(Constant)	3.211347	.457812		7.015	.0000



Dependent variable.. KEPUKONS Method.. LINEAR

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .38370
 R Square .14723
 Adjusted R Square .12479
 Standard Error .27491

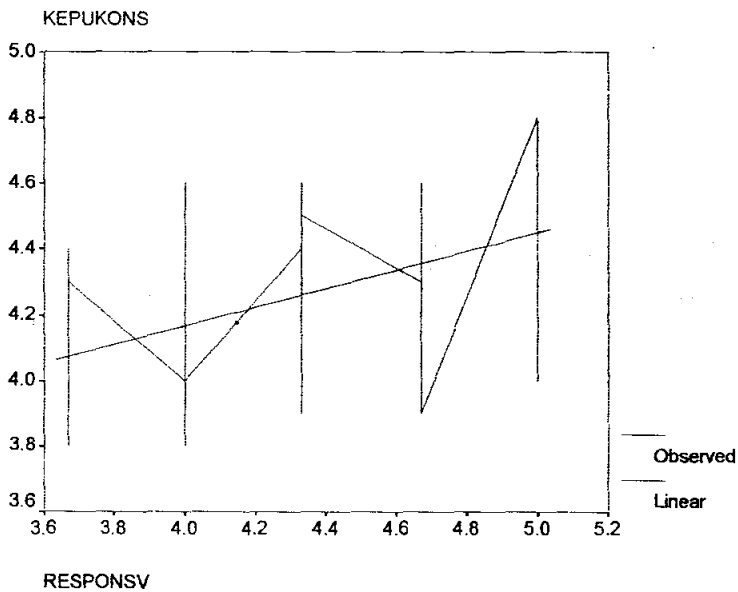
Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	.4958243	.49582430
Residuals	38	2.8719257	.07557699

F = 6.56052 Signif F = .0145

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
RESPNSV	.281594	.109940	.383702	2.561	.0145
(Constant)	3.040441	.467428		6.505	.0000



Dependent variable.. KEPUKONS Method.. LINEAR

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .49161
 R Square .24168
 Adjusted R Square .22173
 Standard Error .25924

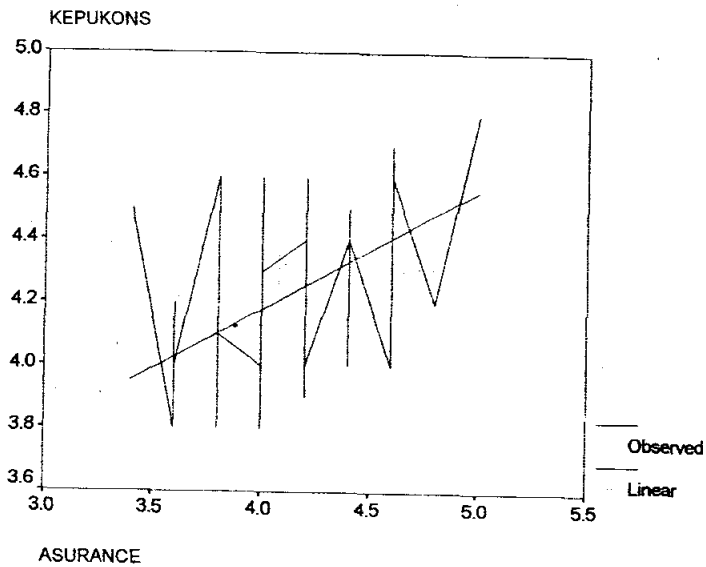
Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	.8139323	.81393234
Residuals	38	2.5538177	.06720573

F = 12.11106 Signif F = .0013

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ASURANCE	.380698	.109393	.491614	3.480	.0013
(Constant)	2.656410	.454738		5.842	.0000



Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R	.06135
R Square	.00376
Adjusted R Square	-.02245
Standard Error	.29714

Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	.0126756	.01267562
Residuals	38	3.3550744	.08829143

F = .14357 Signif F = .7069

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
EMPATHY	.038972	.102855	.061350	.379	.7069
(Constant)	4.068136	.436329		9.324	.0000

Dependent variable.. KEPUKONS Method.. QUADRATI

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .25579
 R Square .06543
 Adjusted R Square .01491
 Standard Error .29166

Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	2	.2203484	.11017421
Residuals	37	3.1474016	.08506491

F = 1.29518 Signif F = .2860

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
EMPATHY	-3.052552	1.981174	-4.805358	-1.541	.1319
EMPATHY**2	.360669	.230831	4.873040	1.562	.1267
(Constant)	10.616058	4.212551		2.520	.0162

Dependent variable.. KEPUKONS Method.. CUBIC

Listwise Deletion of Missing Data

Multiple R .25236
 R Square .06369
 Adjusted R Square .01307
 Standard Error .29193

Analysis of Variance:

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	2	.2144792	.10723958
Residuals	37	3.1532708	.08522354

F = 1.25833 Signif F = .2960

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
EMPATHY	-1.519535	1.017830	-2.392067	-1.493	.1439
EMPATHY**3	.028076	.018246	2.465599	1.539	.1324
(Constant)	8.459980	2.886069		2.931	.0058

----- Variables not in the Equation -----

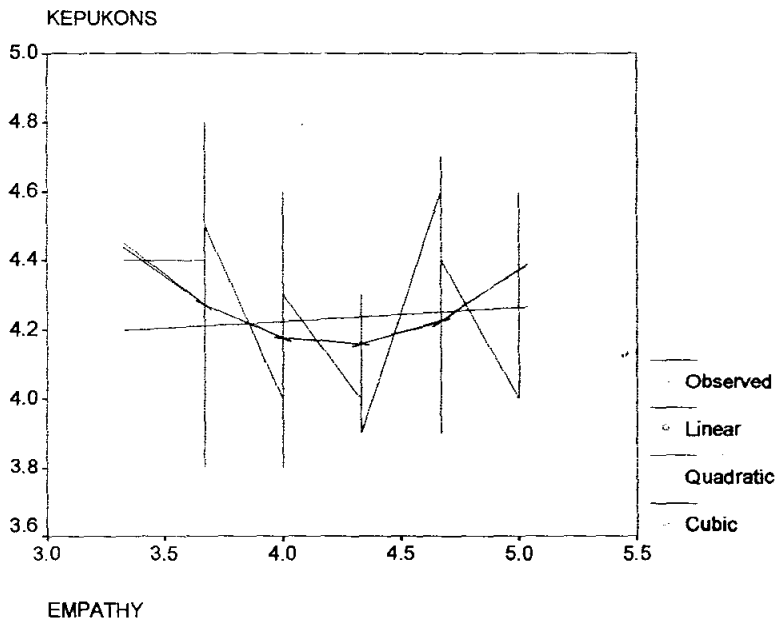
Variable	Beta In	Partial	Min Toler	T	Sig T
EMPATHY**2	46.750851	.097364	4.061E-06	.587	.5609

Notes:

9 Tolerance limits reached; some dependent variables were not entered.

Notes:

9 Tolerance limits reached; some dependent variables were not entered.



LAMPIRAN 9

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPATHY, ASURANCE, TANGIBLE, RELIABTY, RESPONSV ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUKONS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TANGIBLE	.868	1.152
	RELIABTY	.798	1.253
	RESPONSV	.677	1.478
	ASURANCE	.708	1.411
	EMPATHY	.893	1.120

a. Dependent Variable: KEPUKONS

Coefficient Correlations^a

Model			EMPA THY	ASUR ANCE	TANGI BLE	RELIA BTY	RESP ONSV
1	Correlations	EMPATHY	1.000	-.012	.205	-.284	.143
		ASURANCE	-.012	1.000	-.077	-.029	-.507
		TANGIBLE	.205	-.077	1.000	-.309	.016
		RELIABTY	-.284	-.029	-.309	1.000	-.205
		RESPONSV	.143	-.507	.016	-.205	1.000
	Covariances	EMPATHY	.004	.000	.001	-.001	.001
		ASURANCE	.000	.008	-.001	.000	-.004
		TANGIBLE	.001	-.001	.007	-.002	.000
		RELIABTY	-.001	.000	-.002	.006	-.001
		RESPONSV	.001	-.004	.000	-.001	.007

a. Dependent Variable: KEPUKONS

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigen value	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	TANGI BLE	RELIA BTY	RESP ONSV	ASUR ANCE	EMPA THY
1	1	5.967	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.013	21.114	.00	.01	.00	.08	.05	.52
	3	.008	27.167	.00	.25	.22	.10	.13	.11
	4	.006	31.853	.03	.30	.70	.06	.01	.01
	5	.004	39.753	.01	.01	.07	.67	.77	.01
	6	.002	55.643	.96	.42	.01	.09	.04	.34

a. Dependent Variable: KEPUKONS

LAMPIRAN 10

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUKONS	4.2325	.29386	40
TANGIBLE	4.3495	.36212	40
RELIABTY	4.0997	.40309	40
RESPONSV	4.2333	.40041	40
ASURANCE	4.1400	.37947	40
EMPATHY	4.2175	.46259	40

Correlations

		KEPUKONS	TANGIBLE	RELIABTY	RESPONSV	ASURANCE	EMPATHY
Pearson Correlation	KEPUKONS	1.000	.702	.342	.384	.492	.061
	TANGIBLE	.702	1.000	.292	.129	.143	-.140
	RELIABTY	.342	.292	1.000	.249	.179	.202
	RESPONSV	.384	.129	.249	1.000	.534	-.109
	ASURANCE	.492	.143	.179	.534	1.000	-.050
	EMPATHY	.061	-.140	.202	-.109	-.050	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUKONS		.000	.015	.007	.001	.353
	TANGIBLE	.000		.034	.214	.190	.195
	RELIABTY	.015	.034		.061	.134	.106
	RESPONSV	.007	.214	.061		.000	.252
	ASURANCE	.001	.190	.134	.000		.380
	EMPATHY	.353	.195	.106	.252	.380	
N	KEPUKONS	40	40	40	40	40	40
	TANGIBLE	40	40	40	40	40	40
	RELIABTY	40	40	40	40	40	40
	RESPONSV	40	40	40	40	40	40
	ASURANCE	40	40	40	40	40	40
	EMPATHY	40	40	40	40	40	40

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.693	.648	.17424

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASURANCE, TANGIBLE, RELIABTY, RESPONSV

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.335	5	.467	15.385	.000 ^a
	Residual	1.032	34	.030		
	Total	3.368	39			

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASURANCE, TANGIBLE, RELIABTY, RESPONSV

b. Dependent Variable: KEPUKONS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-.112	.555		-.202	.841			
	TANGIBLE	.532	.083	.656	6.439	.000	.702	.741	.611
	RELIABTY	.015	.077	.021	.195	.847	.342	.033	.018
	RESPONSV	.101	.085	.137	1.190	.242	.384	.200	.113
	ASURANCE	.255	.087	.330	2.924	.006	.492	.448	.278
	EMPATHY	.114	.064	.180	1.792	.082	.061	.294	.170

a. Dependent Variable: KEPUKONS

LAMPIRAN 11

TABEL F ($\alpha = 5\%$)

df 2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.446	199.499	215.707	224.583	230.160
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.688
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11 s/d 30					
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449

Sumber: diolah melalui program Microsoft Excel

TABEL t

df	α untuk uji dua sisi (two tailed test)			
	0.01	0.025	0.05	0.1
	α untuk uji satu sisi (one tailed test)			
	0.005	0.0125	0.025	0.05
1	63.656	25.452	12.706	6.314
2	9.925	6.205	4.303	2.920
3	5.841	4.177	3.182	2.353
4	4.604	3.495	2.776	2.132
5	4.032	3.163	2.571	2.015
6	3.707	2.969	2.447	1.943
7	3.499	2.841	2.365	1.895
8	3.355	2.752	2.306	1.860
9	3.250	2.685	2.262	1.833
10	3.169	2.634	2.228	1.812
11 s/d 30				
31	2.744	2.356	2.040	1.696
32	2.738	2.352	2.037	1.694
33	2.733	2.348	2.035	1.692
34	2.728	2.345	2.032	1.691
35	2.724	2.342	2.030	1.690
36	2.719	2.339	2.028	1.688
37	2.715	2.336	2.026	1.687
38	2.712	2.334	2.024	1.686
39	2.708	2.331	2.023	1.685
40	2.704	2.329	2.021	1.684

Sumber: diolah melalui program Microsoft Excel

LAMPIRAN 12

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Wielianto Santoso

NRP : 7103099003

Fakultas : Psikologi

Universitas : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Telah selesai melaksanakan penelitian tentang : “Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen“ pada tanggal 22 Oktober 2003 s/d 7 November 2003.

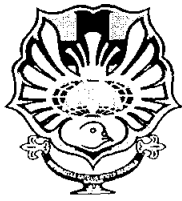
Demikian surat ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 November 2003



Edwin Wijaya

(Bengkel Sentosa Motor)



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI

105

Jl. Dinoyo 42 - 44, Telp. 5678478 (hunting) Ext. 161, Fax. 5610818 Surabaya - 60265

nomor : 747 /WM08/T/2003
al : Ijin Pengambilan Data

24 Oktober 2003

kepada : Yth. Bp. Edwin Wijaya
Bengkel Sentosa Motor
Jl. Dinoyo 75
Surabaya

Dengan hormat saya beritahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Wielianto Santoso
Fakultas : Psikologi
NRP : 7103099003

sedang menyusun skripsi dengan judul **"Pengaruh Faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen"**.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di tempat Bapak.

Atas terkabulnya permohonan ini kami ucapkan terima kasih.

Salam hormat,

Dekan
Pembantu Dekan I,



Yessyca Diana Gabrielle
Yessyca Diana Gabrielle, S. Psi.

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widya Mandala
SURABAYA