Lampiran 1 Kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

Elemen Service Quality yang Berdampak Pada Kepuasan Pelanggan J&T Cabang Kec. Sumbersari (Studi kasus pada pelanggan J&T Express)

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express ?

a. Ya

b. Tidak

2. Berapa kali anda menggunakan jasa pengiriman J&T Express ?

a. 1 kali

b. 2 kali

c. 3 kali atau lebih

PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN

1. Kuesioner ini untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
   Keterangan :
   SS (SANGAT SETUJU) : diberi skor 5
   S (SETUJU) : diberi skor 4
   KS (KURANG SETUJU) : diberi skor 3
   TS (TIDAK SETUJU) : diberi skor 2
   STS (SANGAT TIDAK SETUJU) : diberi skor 1
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah, oleh sebab itu, usahakan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi guna mensukseskan penelitian ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan dibawah ini, isilah terlebih dahulu identitas anda dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas, dan lengkap:

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
3. Umur :

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Petanyaan	SS	S	KS	TS	STS
***Tangible* (Bukti Fisik)**						
1.	Mudah dalam mnghubungi pihak J&T Express.					
2.	Barang yang diantar sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express.					
3.	Pelayanan yang baik dengan fasilitas peralatan yang memadai					
***Reliability* (Keandalan)**						
4.	Pengiriman sesuai dengan wkatu yang dijanjikan.					
5.	J&T Express konsisten dalam pelayanan atau sesuai dengan jadwal yang ditentukan.					
6.	J&T Express memberikan informasi tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.					
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**						
7.	J&T Express merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat.					
8.	J&T Express sigap dalam melayani pelanggan yang bermasalah dalam barang yang rusak dan tidak sesuai.					

9.	J&T Express bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan pengiriman.					
***Assurance* (Jaminan)**						
10.	J&T Express dapat dipercaya untuk pengiriman barang dalam kondisi barang baik atau tidak rusak					
11.	J&T Express dapat dipercaya untuk pengiriman barang secara tepat waktu.					
12.	J&T Express memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik					
***Empaty* (Empati)**						
13.	Pihak J&T atau kurir melayani dengan ramah.					
14.	Pihak J&T mampu memberikan solusi yang baik					
15.	Pihak J&T memberikan bonus pada pelanggan yang setia berupa ongkos kirim					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Kenyamanan dan Kesesuaian Pelayanan yang diberikan J&T Express						
1.	Saya merasa puas produk yang saya kirim atau produk yang saya terima sesuai dengan apa yang saya harapkan (tidak rusak saat pengiriman)					
2.	Saya merasa puas J&T Express cabang Kec. Sumbersari memiliki tanggung jawab atas pengiriman produk sampai kekonsumen dengan tepat waktu.					
3.	Saya puas dengan tanggapan dan solusi dari pihak J&T ketika saya mengalami masalah saat pengiriman.					
Minat Berkunjung Kembali						
4.	Saya berminat untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express Cabang kec. Sumbersari karena pelayanan yang memuaskan.					

5.	Saya berminat untuk menggunakan jasa J&T Express cabang kec. Sumbersari karena produk yang datang atau yang dikirimkan sesuai dengan yang diharapkan.					
6.	Saya merasa puas karena pihak J&T dapat dipercaya.					
Kepuasan atas Perhatian yang diberikan J&T Express dan Kesediaan Berekomendasi						
7.	Saya akan mereferensikan jasa pengiriman J&T Express kepada orang lain.					
8.	Saya puas dengan kemudahan dalam menghubungi pihak J&T apabila ada masalah dengan barang yang dipesan.					
9.	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak J&T Express cabang kec. Sumbersari jember.					

Terimakasih atas partisipasi anda.

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner

NO.	X1				X2				X3				X4				x5				Y									
	X1.1	X1.2	X1.3	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	X3.1	X3.2	X3.3	T.X3	X4.1	X4.2	X4.3	T.X4	X5.1	X5.2	X5.3	T.X5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	T.Y
1	5	5	5	15	5	5	3	13	4	4	4	12	5	3	3	11	3	3	3	9	5	3	5	2	2	5	3	2	5	32
2	5	3	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
3	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
4	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	5	15	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
5	4	4	5	13	3	3	3	9	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39
6	2	3	4	9	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	3	5	13	5	3	3	5	5	3	3	4	4	35
7	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	5	14	4	3	4	11	4	5	5	14	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
8	4	5	5	14	5	5	5	15	5	3	3	11	4	4	4	12	5	5	3	13	4	5	3	3	4	4	4	5	5	37
9	5	5	5	15	4	5	4	13	3	3	3	9	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
10	5	3	5	13	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42
11	3	2	5	10	2	5	4	11	5	5	3	13	3	3	3	9	5	5	4	14	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
12	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	3	5	5	3	5	5	5	39
13	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	5	14	3	3	3	9	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
14	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	3	13	3	3	4	4	5	5	5	5	5	39
15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
16	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	44

																														3
17	3	3	3	9	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
18	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
19	4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
20	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	5	11	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
21	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
22	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	3	12	3	3	4	10	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
23	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
24	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
25	4	3	4	11	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
26	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
27	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
28	4	3	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
31	5	5	3	13	5	5	5	15	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
32	5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
33	3	5	5	13	3	5	3	11	5	3	2	10	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
34	5	4	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42

35	5	5	5	15	3	5	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
36	4	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	3	13	3	5	5	5	5	3	4	4	4	38
37	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
38	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
39	5	5	4	14	5	4	2	11	4	4	5	13	3	4	5	12	5	5	3	13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
40	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	2	3	10	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	5	5	5	15	5	5	3	13	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
43	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
44	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	14	5	3	3	11	3	5	5	5	5	4	4	4	5	40
45	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	5	5	5	4	5	5	5	41
46	4	5	3	12	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
47	4	5	4	13	3	5	3	11	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
48	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
49	4	5	3	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
50	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
51	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	4	14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
52	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	14	2	5	5	2	5	2	5	3	3	32
53	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	12	5	5	4	14	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40

54	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
55	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	3	5	12	5	5	5	15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
56	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	3	13	3	4	3	10	4	5	5	5	3	3	5	5	4	39
57	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
58	5	3	5	13	5	2	3	10	4	4	5	13	5	4	4	15	3	3	3	9	3	5	4	2	4	5	5	5	5	38
59	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	3	4	5	5	5	5	5	5	5	42
60	3	5	4	12	5	3	3	11	5	5	5	15	3	5	5	13	4	4	4	12	5	2	5	5	5	5	5	4	4	40
TOTAL	271	263	269	805	271	275	##	809	274	269	##	803	267	264	265	796	270	269	259	##	263	268	##	273	277	271	280	279	281	##
MEAN	4,5	4,4	4,5	13	4,5	4,6	4	13	4,6	4,5	4	13	4,5	4,4	4,4	13	4,5	4,5	4,3	13	4,4	4,5	4	4,6	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7	41
MEDIAN	5	5	5	14	5	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	13	5	5	4	14	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	42
MODUS	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42
STD. DEV	0,7	0,8	0,7	1,6	0,7	0,6	1	1,6	0,6	0,6	1	1,5	0,6	0,8	0,7	1,6	0,7	0,7	0,7	2	0,7	0,7	1	0,8	0,6	0,7	0,5	0,6	0,5	3

Lampiran 3 Hasil Output Spss

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	BUKTI LANGUNG
X1.1	Pearson Correlation	1	,553**	,543**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,553**	1	,561**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,543**	,561**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
BUKTI LANGUNG	Pearson Correlation	,828**	,837**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	3

2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	REALIABILITY
X2.1	Pearson Correlation	1	,444**	,435**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,444**	1	,663**	,853**

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,435**	,663**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	60	60	60	60
REALIABILITY	Pearson Correlation	,758**	,853**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	3

3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	RESPONSIVENESS
X3.1	Pearson Correlation	1	,529**	,221	,696**
	Sig. (2-tailed)		,000	,090	,000
	N	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,529**	1	,565**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,221	,565**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,090	,000		,000
	N	60	60	60	60
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	,696**	,884**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	3

4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	ASSURANCE
X4.1	Pearson Correlation	1	,524**	,272*	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,035	,000
	N	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,524**	1	,444**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,272*	,444**	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,035	,000		,000
	N	60	60	60	60
ASSURANCE	Pearson Correlation	,777**	,838**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	3

5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	EMPATY
X5.1	Pearson Correlation	1	,588**	,299*	,763**
	Sig. (2-tailed)		,000	,020	,000
	N	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,588**	1	,491**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,299*	,491**	1	,778**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,000
	N	60	60	60	60
EMPATY	Pearson Correlation	,763**	,855**	,778**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	3

6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Y

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	KEPUASAN PELANGGAN
Y1.1	Pearson Correlation	1	,400**	,094	,047	-,005	,104	,068	,030	,065	,444**
	Sig. (2-tailed)		,002	,477	,720	,968	,430	,603	,822	,623	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.2	Pearson Correlation	,400**	1	,500**	,162	-,204	-,012	,168	,078	,171	,550**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,215	,117	,930	,201	,552	,192	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.3	Pearson Correlation	,094	,500**	1	,458**	,020	-,100	,140	-,123	,018	,480**
	Sig. (2-tailed)	,477	,000		,000	,879	,446	,285	,349	,889	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.4	Pearson Correlation	,047	,162	,458**	1	,435**	,101	,073	-,063	-,254	,447**
	Sig. (2-tailed)	,720	,215	,000		,001	,442	,577	,635	,050	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.5	Pearson Correlation	-,005	-,204	,020	,435**	1	,433**	-,040	-,127	-,183	,288*
	Sig. (2-tailed)	,968	,117	,879	,001		,001	,764	,332	,160	,025
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

Y1.6	Pearson Correlation	,104	-,012	-,100	,101	,433**	1	,410**	,289*	,155	,536**
	Sig. (2-tailed)	,430	,930	,446	,442	,001		,001	,025	,236	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.7	Pearson Correlation	,068	,168	,140	,073	-,040	,410**	1	,836**	,489**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,603	,201	,285	,577	,764	,001		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.8	Pearson Correlation	,030	,078	-,123	-,063	-,127	,289*	,836**	1	,531**	,527**
	Sig. (2-tailed)	,822	,552	,349	,635	,332	,025	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1.9	Pearson Correlation	,065	,171	,018	-,254	-,183	,155	,489**	,531**	1	,420**
	Sig. (2-tailed)	,623	,192	,889	,050	,160	,236	,000	,000		,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	,444**	,550**	,480**	,447**	,288*	,536**	,696**	,527**	,420**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,025	,000	,000	,000	,001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

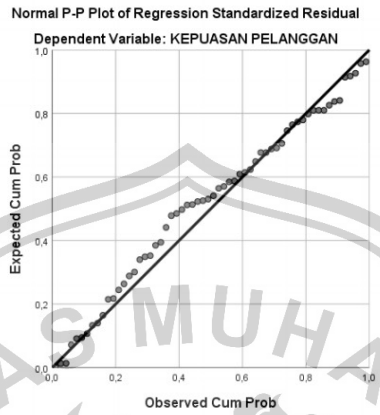
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas



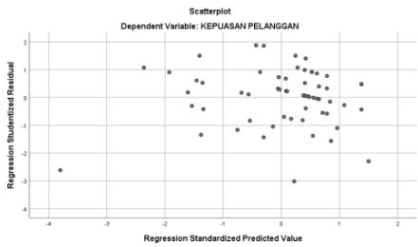
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	(Constant)	29,973	6,022		4,977	,000		
	TANGIBLE	,004	,218	,003	,020	,984	,932	1,073
	RELIABILITY	,044	,212	,027	,208	,836	,945	1,059
	RESPONSIVENESS	,575	,237	,316	2,431	,018	,911	1,098
	ASSURANCE	-,264	,211	-,161	-1,252	,216	,932	1,073
	EMPATY	,465	,204	,294	2,280	,027	,927	1,079

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Uji Autokolerasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,456[a]	,208	,135	2,293	1,802

a. Predictors: (Constant), EMPATY, RELIABILITY, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

1. Uji T Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	29,973	6,022		4,977	,000		
	TANGIBLE	,004	,218	,003	,020	,984	,932	1,073
	RELIABILITY	,044	,212	,027	,208	,836	,945	1,059
	RESPONSIVENESS	,575	,237	,316	2,431	,018	,911	1,098
	ASSURANCE	-,264	,211	-,161	-1,252	,216	,932	1,073
	EMPATY	,465	,204	,294	2,280	,027	,927	1,079

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

2. Uji F Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,611	5	13,922	2,164	,072[b]
	Residual	347,373	54	6,433		
	Total	416,983	59			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), EMPATY, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS