

LAMPIRAN 1:

Pengantar Kuesioner



Pengantar Kuesioner



KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)

Kepada Yth.

Nasabah BPR ADY BANYUWANG[

Sdr. SUBARNO

di tempat

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN (Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi daftar pertanyaan yang saya sertakan di bawah ini.

Agar memperoleh masukan yang berarti, saya berharap kuesioner ini diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Semua sumber dan data yang diperoleh dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terimakasih

ANTON DWI RAHARJO

NIM: 1310412023

LAMPIRAN 2:

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Penelitian



I. Identitas Peneliti

Nama : ANTON DWI RAHARJO

NIM : 1310412023

Status : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Jember

II. Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden :(diisi peneliti)
2. Nama :
3. Usia :thn
4. Jenis kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
5. Status : a) Menikah b) Belum menikah
6. Pendidikan : a) < SLTA b) SLTA c) D-3 d) S-1 e) S-2 f).....

III. Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pertanyaan atau pertanyaan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan studi S-1 di Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi Manajemen.
2. Ada lima (5) *alternative* jawaban yang dapat dipilih, dan pilih salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda *check list* (✓) yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu/ Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak setuju

LAMPIRAN 3:

Kuesioner Penelitian



Kehandalan (X₁)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	BPR ADY selalu beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dan menyelesaikan keluhan nasabah					
2.	BPR ADY dapat membantu dalam menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan tepat, melayani awal hingga akhir (total)					
3.	BPR ADY mampu memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian dan ketepatan bertransaksi					

Jaminan (X₂)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	BPR ADY memberikan informasi dengan penjelasan ulang kepada nasabah					
2	BPR ADY dapat di percaya untuk mengelola uang nasabah, menjamin keamanan uang nasabah					
3	BPR ADY mempunyai karyawan yang selalu bersikap sopan dan ramah kepada nasabah					

Sarana Fisik (X₃)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	BPR ADY memiliki interior dan Eksterior yang tertata rapi sehingga nasabah merasa aman					
2.	BPR ADY memiliki peralatan teknologi yang memadai					
3.	BPR ADY memiliki fasilitas ruang antrian (tempat duduk, AC dan lain-lain) membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi					

Daya Tanggap (X₄)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	BPR ADY memiliki kemampuan menguasai informasi produk <i>knowledge</i> dengan baik					
2.	BPR ADY mampu memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah, memberikan penyampaian informasi yang tepat dan dapat di percaya					
3.	BPR ADY memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					

Empati (X₅)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	BPR ADY melayani nasabah dengan sepenuh hati					
2.	BPR ADY dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah					
3.	BPR ADY selalu menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah					

Kepuasan Nasabah (Y)

	Nilai/Skor	5	4	3	2	1
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu/ Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	BPR ADY dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah					
2	BPR ADY dapat menawarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
3	BPR ADY dapat memberikan produk-produk yang ditawarkan dengan tidak ada complain dari nasabah.					

LAMPIRAN 4:

Rekapitulasi Kuesioner



No. Resonden	Kehandalan				Jaminan				fisik				Daya Tanggap				Empati				Kepuasan Nasaabah			
	Pernyataan				Pernyataan				Pernyataan				Pernyataan				Pernyataan				Pernyataan			
	1	2	3	JML	1	2	3	JML	1	2	3	JML	1	2	3	JML	1	2	3	JML	1	2	3	JML
1	2	3	3	8	2	2	3	7	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	5	15
2	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
3	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	5	12	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14
4	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13
5	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
6	3	3	4	10	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14
7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	5	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	5	14
8	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
9	3	3	4	10	4	4	5	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
10	4	4	5	13	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
11	4	5	5	14	4	4	4	12	3	5	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	4	11	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
13	4	5	5	14	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	14	4	5	5	14
14	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	5	14
15	3	3	4	10	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14
16	3	3	4	10	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
17	3	4	4	11	3	4	5	12	3	5	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	14
18	3	4	4	11	3	4	5	12	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13
19	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	14
20	4	4	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
21	3	4	5	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
22	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
23	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
24	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
25	3	4	4	11	3	4	5	12	3	4	4	11	3	4	5	12	4	5	4	13	4	4	5	14
26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
27	4	4	5	13	3	4	5	12	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
28	3	4	4	11	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14
29	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
30	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
31	3	4	5	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
32	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
33	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	5	15
34	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
35	4	4	5	13	3	4	5	12	3	4	5	12	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14
36	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13
37	3	4	5	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
38	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14
39	3	4	5	12	4	5	4	13	3	4	5	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	5	14
40	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
41	4	5	5	14	3	4	5	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
42	4	4	4	12	3	4	5	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
43	4	5	5	14	3	4	4	11	3	5	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
44	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
45	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	14	4	5	5	14
46	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	5	14
47	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14
48	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
49	3	5	4	12	4	4	5	13	3	5	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
50	3	4	4	11	3	4	5	12	3	4	4	11	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13
51	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	5	14
52	3	4	4	11	4	5	5	14	3	4	4	11	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
53	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
54	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
55	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
56	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
57	3	4	4	11	3	4	5	12	3	4	4	11	3	4	5	12	4	5	4	13	4	5	5	14
58	4	4	5	13	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
59	5	4	5	14	3	4	4	11	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
60	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14
61	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
62	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
63	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
64	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
65	3	4	5	12	4	4	5	13	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	5	15
66	3	4	4	11	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
67	3	4	5	12	3	4	5	12	3	4	5	12	3	4	5	12	4	4	5	13	4	5	5	14
68	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13
69	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
70	3	4	4	11	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14
71	3	4	5	12	4	5	4	13	3	4	5	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	5	14
72	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	1

LAMPIRAN 5:
Hasil Output SPSS
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas



Uji Validitas

1. Kehandalan

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.302	.445
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.302	1	.427
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.445	.427	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120

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

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

2.Jaminan

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.312**	.345**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.312**	1	.427**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.345**	.427**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120

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

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

3.Fisik

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.442**	.186
	Sig. (2-tailed)		.000	.371
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.442**	1	.216*
	Sig. (2-tailed)	.000		.186
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.186	.216*	1
	Sig. (2-tailed)	.371	.186	
	N	120	120	120

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

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

4.Daya Tanggap

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.192	.280*
	Sig. (2-tailed)		.731	.050
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.192	1	.294**
	Sig. (2-tailed)	.731		.001
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.280*	.294**	1
	Sig. (2-tailed)	.050	.001	
	N	120	120	120

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

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

5. Empati

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.190*	.190*
	Sig. (2-tailed)		.038	.038
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.190*	1	.119
	Sig. (2-tailed)	.038		.195
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.190*	.119	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.195	
	N	120	120	120

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

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

6. Kepuasan Nasabah

		Correlations		
		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.252	.232
	Sig. (2-tailed)		.571	.728
	N	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.252	1	.441**
	Sig. (2-tailed)	.571		.000
	N	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.232	.441**	1
	Sig. (2-tailed)	.728	.000	
	N	120	120	120

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

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

Uji Reliabilitas

1. Kehandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.657	.658	3

2. Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.687	.696	3

3. Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.628	.642	3

4. Daya Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.625	.610	3

5. Empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.636	.688	3

6. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.640	.621	3

LAMPIRAN 6:

Hasil Output SPSS

Analisis Regresi Linier Berganda, Uji

Asumsi Klasik, dan Uji hipotesis



```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KEPUASANNASABAH
/METHOD=ENTER KEHANDALAN JAMINAN FISIK DAYATANGGAP EMPATI
/PARTIALPLOT ALL
/SCATTERPLOT=(KEPUASANNASABAH ,*SRESID)
/RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID)

/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3) .

```

Regression

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASANNASABAH	14.2500	.72471	120
KEHANDALAN	11.8167	1.28327	120
JAMINAN	11.8833	1.10904	120
FISIK	12.1417	1.06350	120
DAYATANGGAP	12.9083	.83006	120
EMPATI	13.3583	.88684	120

Correlations

		KEPUASANN ASABAH	KEHANDALA N	JAMINAN	FISIK	DAYATANGG AP	EMPATI
Pearson Correlation	KEPUASANNASABAH	1.000	.384	.319	.608	.765	.788
	KEHANDALAN	.384	1.000	.481	.598	.394	.413
	JAMINAN	.319	.481	1.000	.349	.390	.308
	FISIK	.608	.598	.349	1.000	.443	.498
	DAYATANGGAP	.765	.394	.390	.443	1.000	.661
	EMPATI	.788	.413	.308	.498	.661	1.000

Sig. (1-tailed)	KEPUASANNASABAH	.	.000	.000	.000	.000	.000
	KEHANDALAN	.000	.	.000	.000	.000	.000
	JAMINAN	.000	.000	.	.000	.000	.000
	FISIK	.000	.000	.000	.	.000	.000
	DAYATANGGAP	.000	.000	.000	.000	.	.000
	EMPATI	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	KEPUASANNASABAH	120	120	120	120	120	120
	KEHANDALAN	120	120	120	120	120	120
	JAMINAN	120	120	120	120	120	120
	FISIK	120	120	120	120	120	120
	DAYATANGGAP	120	120	120	120	120	120
	EMPATI	120	120	120	120	120	120

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPATI, JAMINAN, FISIK, KEHANDALAN, DAYATANGGAP ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.880 ^a	.774	.764	.35201	.774	78.077	5	114	.000	2.020

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.880 ^a	.774	.764	.35201	.774	78.077	5	114	.000	2.020

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, FISIK, KEHANDALAN, DAYATANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.374	5	9.675	78.077	.000 ^a
	Residual	14.126	114	.124		
	Total	62.500	119			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, FISIK, KEHANDALAN, DAYATANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.509	.569		6.165	.000
	KEHANDALAN	-.068	.034	-.120	-1.994	.049
	JAMINAN	-.010	.034	-.015	-1.291	.042
	FISIK	.199	.041	.292	4.903	.000
	DAYATANGGAP	.354	.054	.405	6.538	.000
	EMPATI	.350	.051	.428	6.852	.000

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Coefficientsa

95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
2.381	4.636					
-.135	.000	.384	-.184	-.089	.550	1.817
-.078	.058	.319	-.027	-.013	.521	1.887
.118	.279	.608	.417	.218	.560	1.785
.247	.461	.765	.522	.291	.516	1.938
.249	.451	.788	.540	.305	.507	1.973

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



Coefficient Correlations^a

Model			EMPATI	JAMINAN	FISIK	KEHANDALAN	DAYATANGGAP
1	Correlations	EMPATI	1.000	.019	-.229	-.080	-.546
		JAMINAN	.019	1.000	-.023	-.331	-.207
		FISIK	-.229	-.023	1.000	-.446	-.094
		KEHANDALAN	-.080	-.331	-.446	1.000	-.030
		DAYATANGGAP	-.546	-.207	-.094	-.030	1.000
	Covariances	EMPATI	.003	3.378E-5	.000	.000	-.002
		JAMINAN	3.378E-5	.001	-3.154E-5	.000	.000
		FISIK	.000	-3.154E-5	.002	.000	.000
		KEHANDALAN	.000	.000	.000	.001	-5.447E-5
		DAYATANGGAP	-.002	.000	.000	-5.447E-5	.003

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	KEHANDALAN	JAMINAN	FISIK	DAYATANGGAP	EMPATI
1	1	5.980	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.007	28.610	.07	.51	.01	.02	.03	.03
	3	.006	32.486	.00	.02	.81	.14	.00	.02
	4	.003	43.865	.03	.44	.13	.83	.03	.03
	5	.002	51.226	.90	.02	.02	.00	.14	.18
	6	.001	65.758	.00	.00	.03	.01	.80	.75

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

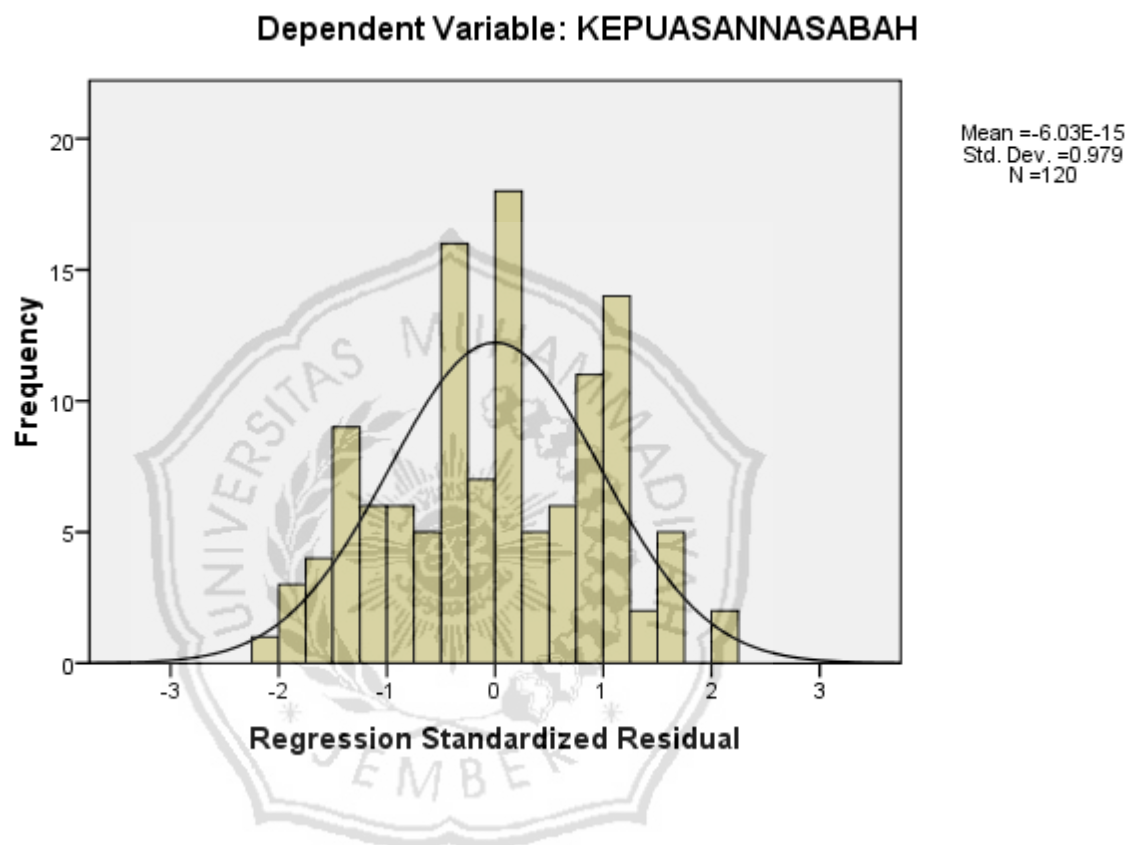
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.9462	15.4993	14.2500	.63758	120
Std. Predicted Value	-2.045	1.959	.000	1.000	120
Standard Error of Predicted Value	.039	.179	.076	.022	120
Adjusted Predicted Value	12.9425	15.5253	14.2476	.63818	120
Residual	-.71776	.75725	.00000	.34454	120
Std. Residual	-2.039	2.151	.000	.979	120
Stud. Residual	-2.083	2.220	.003	1.004	120
Deleted Residual	-.74888	.80641	.00241	.36301	120
Stud. Deleted Residual	-2.114	2.260	.003	1.010	120
Mahal. Distance	.505	29.947	4.958	3.809	120
Cook's Distance	.000	.056	.009	.012	120
Centered Leverage Value	.004	.252	.042	.032	120

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

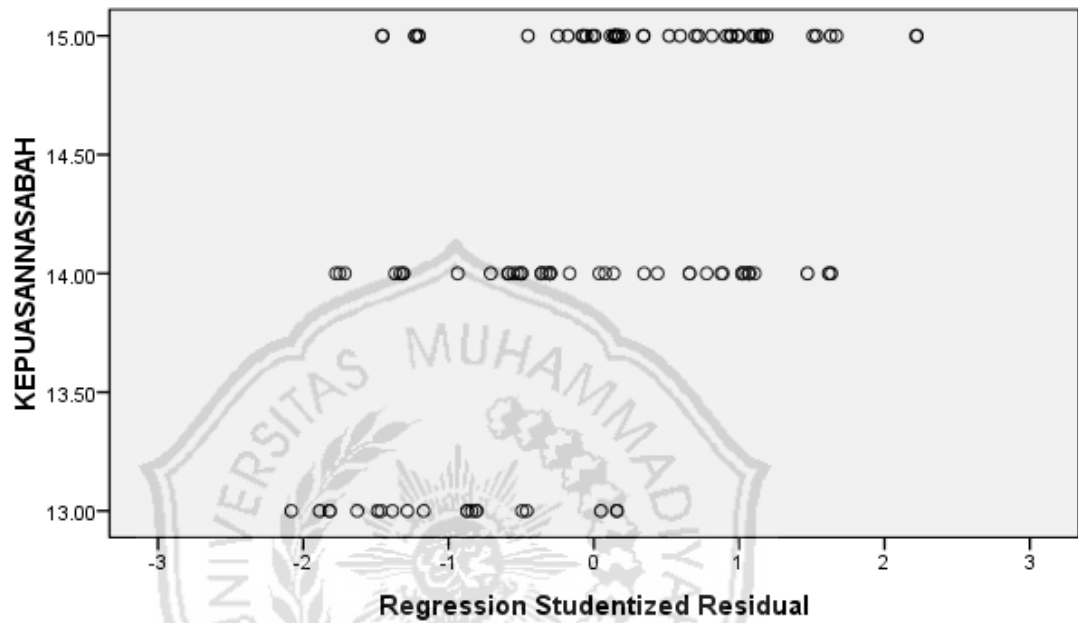
Charts

Histogram



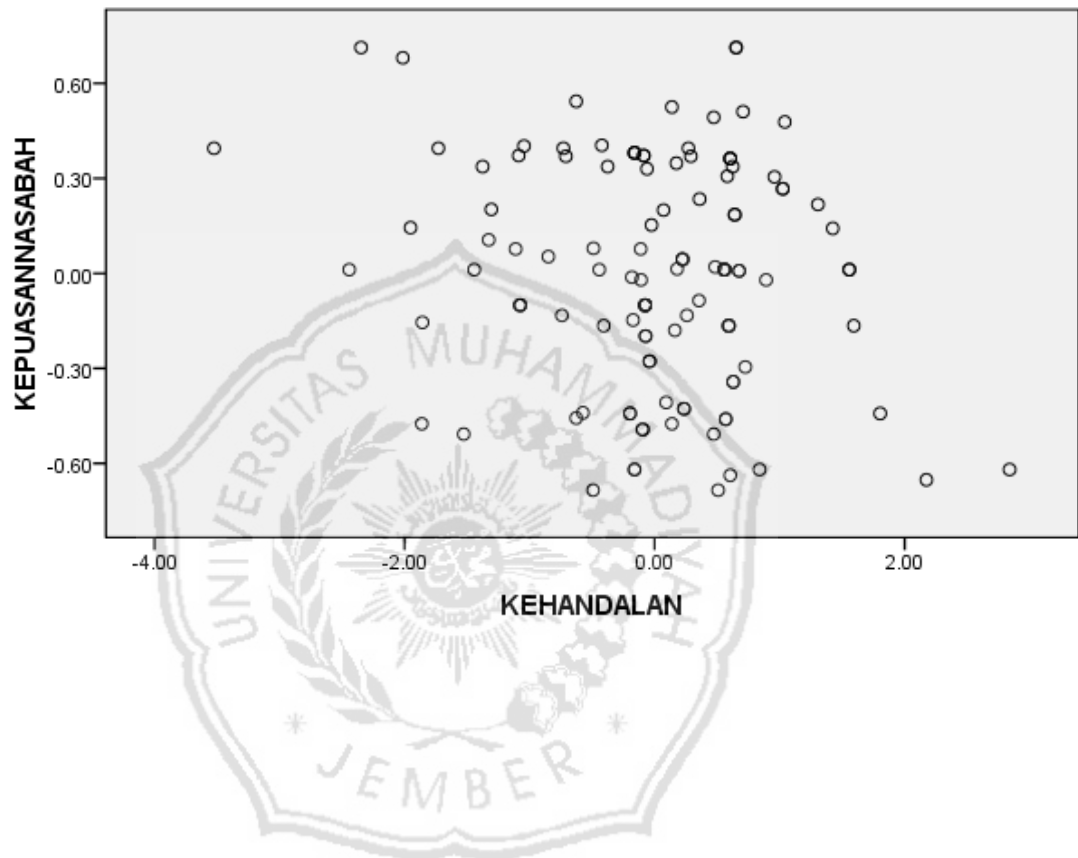
Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



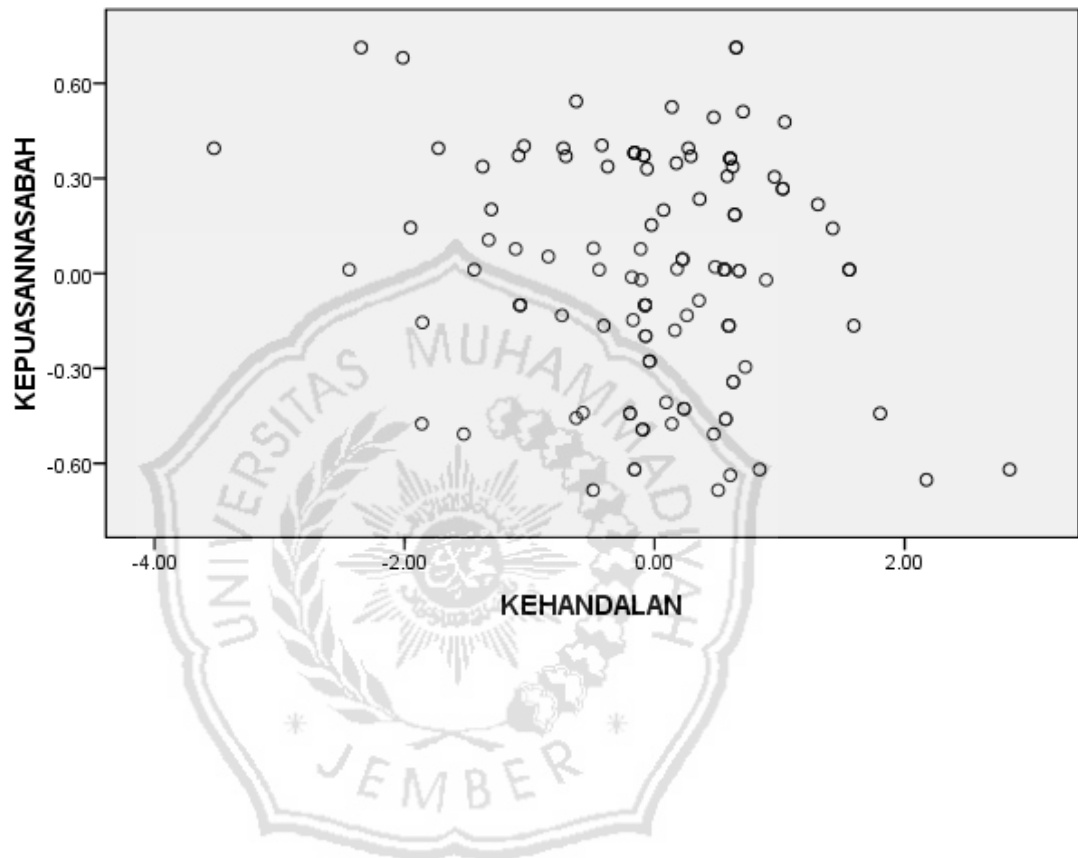
Partial Regression Plot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



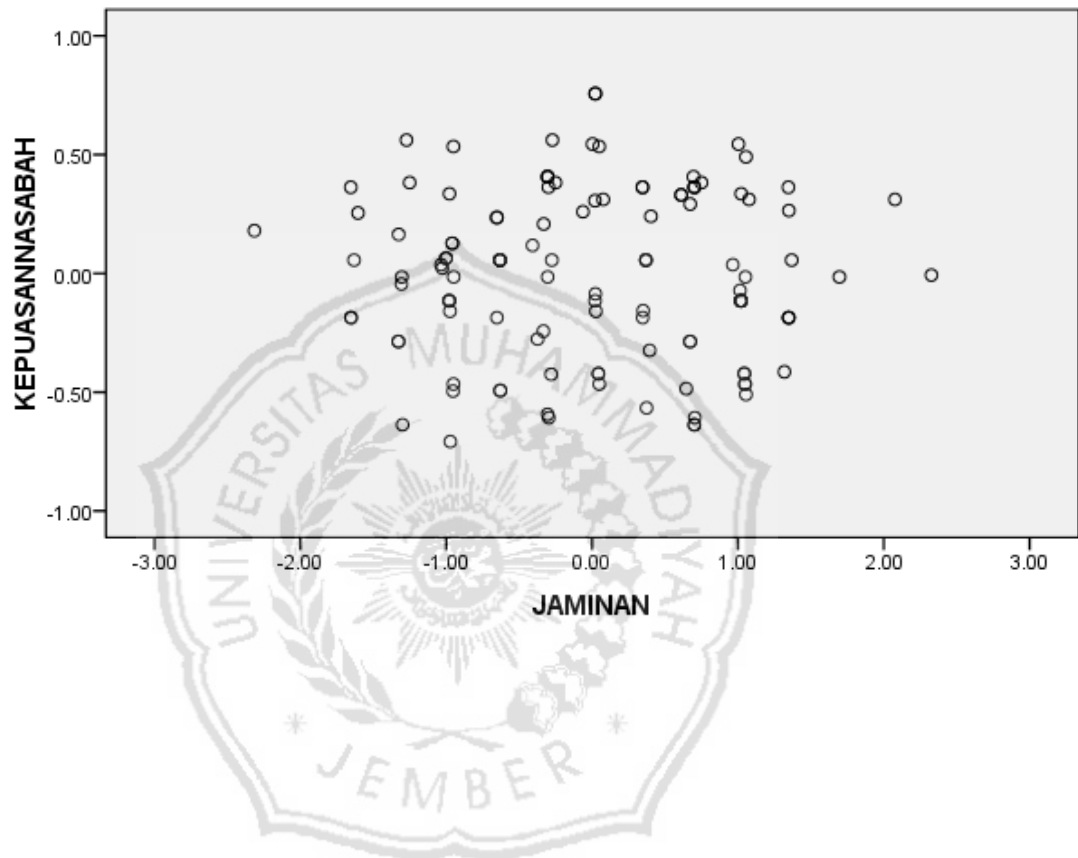
Partial Regression Plot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



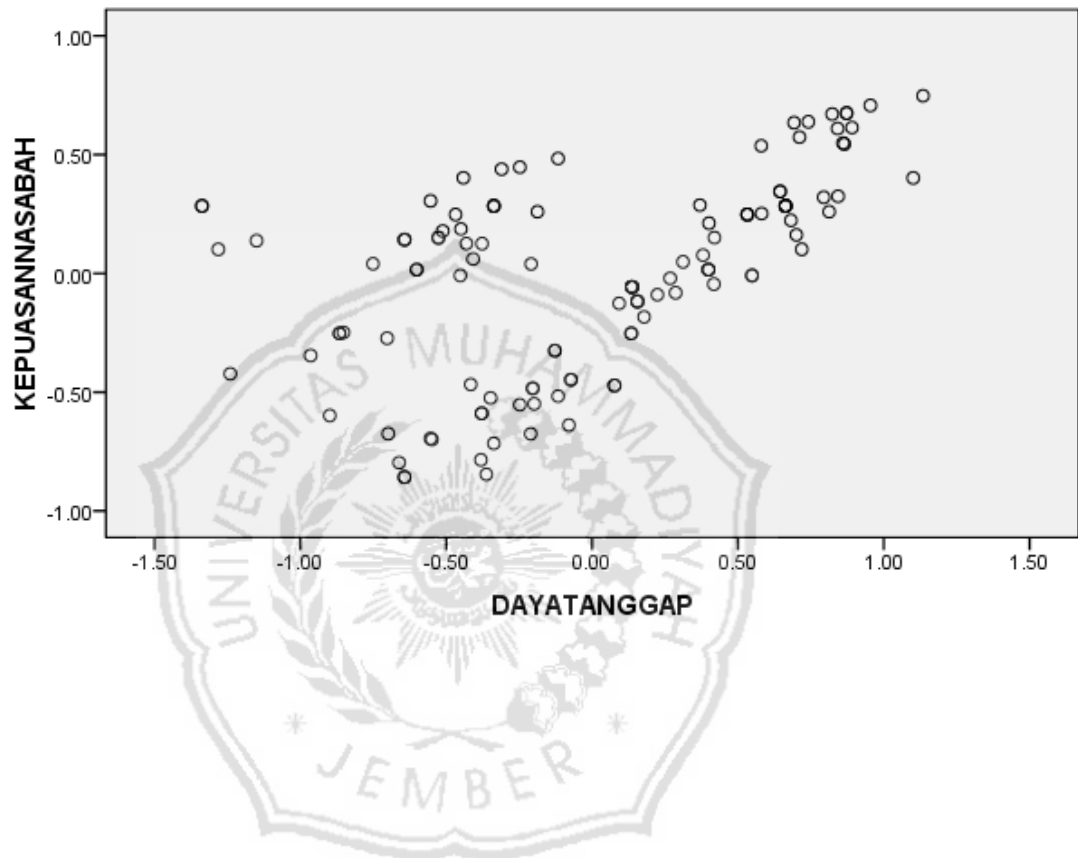
Partial Regression Plot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



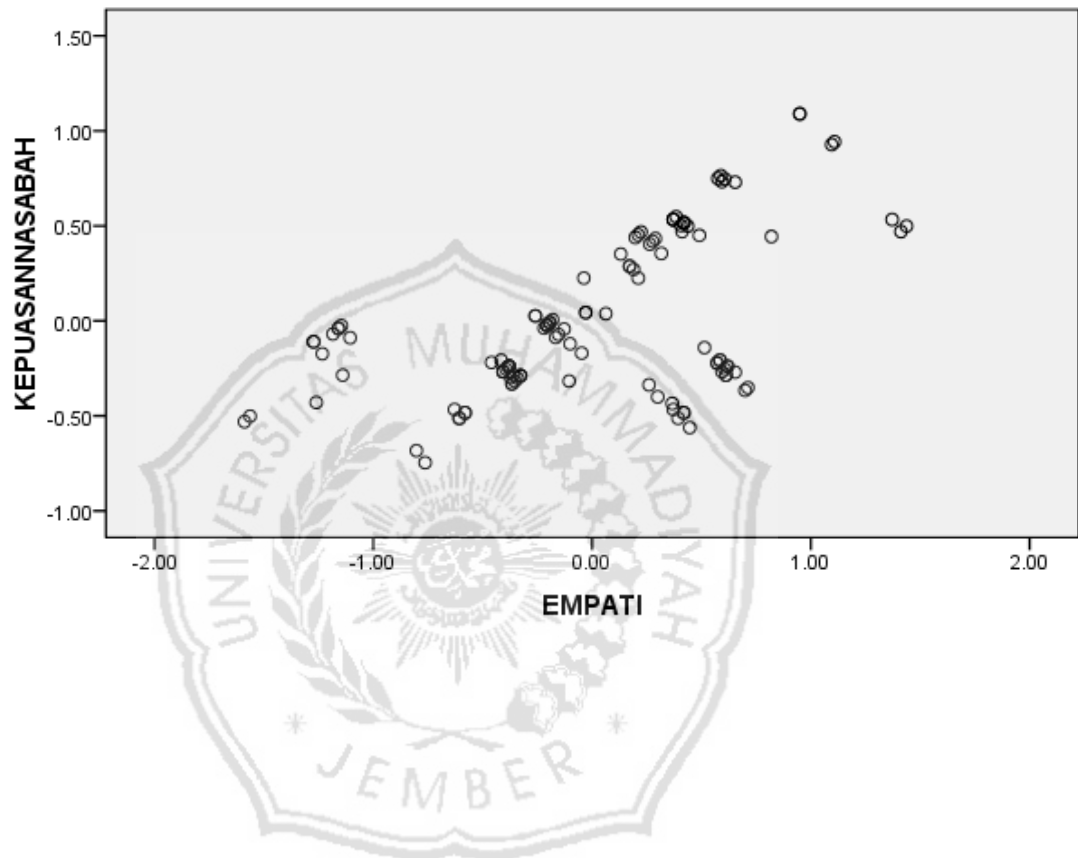
Partial Regression Plot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



Partial Regression Plot

Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEHANDALA N	JAMINAN	FISIK	DAYATANGG AP	EMPATI	KEPUASA NNASAB AH
N		120	120	120	120	120	120
Normal Parameters ^a	Mean	11.8167	11.8833	12.1417	12.9083	13.3583	14.2500
	Std. Deviation	1.28327	1.10904	1.06350	.83006	.88684	.72471
Most Extreme Differences	Absolute	.154	.225	.182	.219	.249	.266
	Positive	.154	.166	.161	.189	.174	.218
	Negative	-.140	-.225	-.182	-.219	-.249	-.266
Kolmogorov-Smirnov Z		1.691	2.467	1.992	2.399	2.724	2.917
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007	.000	.001	.000	.000	.000

LAMPIRAN 7:
Tabel r, F, dan t



Tabel r product Moment (Sig = 0,05)

df	r	df	r	df	R	df	r	df	r
1	0.9969	26	0.3739	51	0.2706	76	0.2227	101	0.1946
2	0.9500	27	0.3673	52	0.2681	77	0.2213	102	0.1940
3	0.8783	28	0.3610	53	0.2656	78	0.2199	103	0.1933
4	0.8114	29	0.3550	54	0.2632	79	0.2165	104	0.1926
5	0.7545	30	0.3494	55	0.2609	80	0.2162	105	0.1925
6	0.7067	31	0.3440	56	0.2586	81	0.2159	106	0.1917
7	0.6664	32	0.3388	57	0.2564	82	0.2146	107	0.1914
8	0.6319	33	0.3388	58	0.2542	83	0.2133	108	0.1919
9	0.6021	34	0.3291	59	0.2521	84	0.2120	109	0.1911
10	0.5760	35	0.3246	60	0.2500	85	0.2108	110	0.1910
11	0.5529	36	0.3202	61	0.2480	86	0.2096	111	0.1909
12	0.5324	37	0.3160	62	0.2461	87	0.2084	112	0.1904
13	0.5140	38	0.3120	63	0.2441	88	0.2072	113	0.1900
14	0.4973	39	0.3081	64	0.2423	89	0.2061	114	0.1883
15	0.4821	40	0.3044	65	0.2404	90	0.2050	115	0.1881
16	0.4683	41	0.3008	66	0.2387	91	0.2039	116	0.1878
17	0.4555	42	0.2973	67	0.2369	92	0.2028	117	0.1875
18	0.4438	43	0.2940	68	0.2352	93	0.2017	118	0.1868
19	0.4329	44	0.2907	69	0.2335	94	0.2006	119	0.1859
20	0.4227	45	0.2876	70	0.2319	95	0.1996	120	0.1857
21	0.4132	46	0.2845	71	0.2303	96	0.1986	121	0.1852
22	0.4044	47	0.2816	72	0.2287	97	0.1975	122	0.1844
23	0.3961	48	0.2787	73	0.2272	98	0.1966	123	0.1841
24	0.3882	49	0.2759	74	0.2257	99	0.1956	124	0.1832
25	0.3809	50	0.2732	75	0.2242	100	0.1946	125	0.1829

Tabel Distribusi F										
DF 2	DF 1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.4476	199.5000	215.7073	224.5833	230.1619	233.986	236.7684	238.8827	240.5433	241.8818
2	18.5128	19.0000	19.1643	19.2468	19.2964	19.3295	19.3532	19.371	19.3848	19.3959
3	10.1280	9.5521	9.2766	9.1172	9.0135	8.9406	8.8867	8.8452	8.8123	8.7855
4	7.7086	6.9443	6.5914	6.3882	6.2561	6.1631	6.0942	6.041	5.9988	5.9644
5	6.6079	5.7861	5.4095	5.1922	5.0503	4.9503	4.8759	4.8183	4.7725	4.7351
6	5.9874	5.1433	4.7571	4.5337	4.3874	4.2839	4.2067	4.1468	4.099	4.06
7	5.5914	4.7374	4.3468	4.1203	3.9715	3.866	3.787	3.7257	3.6767	3.6365
8	5.3177	4.4590	4.0662	3.8379	3.6875	3.5806	3.5005	3.4381	3.3881	3.3472
9	5.1174	4.2565	3.8625	3.6331	3.4817	3.3738	3.2927	3.2296	3.1789	3.1373
10	4.9646	4.1028	3.7083	3.4780	3.3258	3.2172	3.1355	3.0717	3.0204	2.9782
11	4.8443	3.9823	3.5874	3.3567	3.2039	3.0946	3.0123	2.948	2.8962	2.8536
12	4.7472	3.8853	3.4903	3.2592	3.1059	2.9961	2.9134	2.8486	2.7964	2.7534
13	4.6672	3.8056	3.4105	3.1791	3.0254	2.9153	2.8321	2.7669	2.7144	2.671
14	4.6001	3.7389	3.3439	3.1122	2.9582	2.8477	2.7642	2.6987	2.6458	2.6022
15	4.5431	3.6823	3.2874	3.0556	2.9013	2.7905	2.7066	2.6408	2.5876	2.5437
16	4.4940	3.6337	3.2389	3.0069	2.8524	2.7413	2.6572	2.5911	2.5377	2.4935
17	4.4513	3.5915	3.1968	2.9647	2.8100	2.6987	2.6143	2.548	2.4943	2.4499
18	4.4139	3.5546	3.1599	2.9277	2.7729	2.6613	2.5767	2.5102	2.4563	2.4117
19	4.3807	3.5219	3.1274	2.8951	2.7401	2.6283	2.5435	2.4768	2.4227	2.3779
20	4.3512	3.4928	3.0984	2.8661	2.7109	2.599	2.514	2.4471	2.3928	2.3479
21	4.3248	3.4668	3.0725	2.8401	2.6848	2.5727	2.4876	2.4205	2.366	2.321
22	4.3009	3.4434	3.0491	2.8167	2.6613	2.5491	2.4638	2.3965	2.3419	2.2967
23	4.2793	3.4221	3.0280	2.7955	2.6400	2.5277	2.4422	2.3748	2.3201	2.2747
24	4.2597	3.4028	3.0088	2.7763	2.6207	2.5082	2.4226	2.3551	2.3002	2.2547
25	4.2417	3.3852	2.9912	2.7587	2.6030	2.4904	2.4047	2.3371	2.2821	2.2365
26	4.2252	3.3690	2.9752	2.7426	2.5868	2.4741	2.3883	2.3205	2.2655	2.2197
27	4.2100	3.3541	2.9604	2.7278	2.5719	2.4591	2.3732	2.3053	2.2501	2.2043
28	4.1960	3.3404	2.9467	2.7141	2.5581	2.4453	2.3593	2.2913	2.236	2.19
29	4.1830	3.3277	2.9340	2.7014	2.5454	2.4324	2.3463	2.2783	2.2229	2.1768
30	4.1709	3.3158	2.9223	2.6896	2.5336	2.4205	2.3343	2.2662	2.2107	2.1646
31	4.1596	3.3048	2.9113	2.6787	2.5225	2.4094	2.3232	2.2549	2.1994	2.1532
32	4.1491	3.2945	2.9011	2.6684	2.5123	2.3991	2.3127	2.2444	2.1888	2.1425
33	4.1393	3.2849	2.8916	2.6589	2.5026	2.3894	2.303	2.2346	2.1789	2.1325
34	4.1300	3.2759	2.8826	2.6499	2.4936	2.3803	2.2938	2.2253	2.1696	2.1231
35	4.1213	3.2674	2.8742	2.6415	2.4851	2.3718	2.2852	2.2167	2.1608	2.1143

36	4.1132	3.2594	2.8663	2.6335	2.4772	2.3638	2.2771	2.2085	2.1526	2.1061
37	4.1055	3.2519	2.8588	2.6261	2.4696	2.3562	2.2695	2.2008	2.1449	2.0982
38	4.0982	3.2448	2.8517	2.6190	2.4625	2.349	2.2623	2.1936	2.1375	2.0909
39	4.0913	3.2381	2.8451	2.6123	2.4558	2.3423	2.2555	2.1867	2.1306	2.0839
40	4.0847	3.2317	2.8387	2.6060	2.4495	2.3359	2.249	2.1802	2.124	2.0772
41	4.0785	3.2257	2.8327	2.6000	2.4434	2.3298	2.2429	2.174	2.1178	2.071
42	4.0727	3.2199	2.8270	2.5943	2.4377	2.324	2.2371	2.1681	2.1119	2.065
43	4.0670	3.2145	2.8216	2.5888	2.4322	2.3185	2.2315	2.1625	2.1062	2.0593
44	4.0617	3.2093	2.8165	2.5837	2.4270	2.3133	2.2263	2.1572	2.1009	2.0539
45	4.0566	3.2043	2.8115	2.5787	2.4221	2.3083	2.2212	2.1521	2.0958	2.0487
46	4.0517	3.1996	2.8068	2.5740	2.4174	2.3035	2.2164	2.1473	2.0909	2.0438
47	4.0471	3.1951	2.8024	2.5695	2.4128	2.299	2.2118	2.1427	2.0862	2.0391
48	4.0427	3.1907	2.7981	2.5652	2.4085	2.2946	2.2074	2.1382	2.0817	2.0346
49	4.0384	3.1866	2.7939	2.5611	2.4044	2.2904	2.2032	2.134	2.0775	2.0303
50	4.0343	3.1826	2.7900	2.5572	2.4004	2.2864	2.1992	2.1299	2.0734	2.0261
51	4.0304	3.1788	2.7862	2.5534	2.3966	2.2826	2.1953	2.126	2.0694	2.0222
52	4.0266	3.1751	2.7826	2.5498	2.3930	2.2789	2.1916	2.1223	2.0656	2.0184
53	4.0230	3.1716	2.7791	2.5463	2.3894	2.2754	2.1881	2.1187	2.062	2.0147
54	4.0195	3.1682	2.7758	2.5429	2.3861	2.272	2.1846	2.1152	2.0585	2.0112
55	4.0162	3.1650	2.7725	2.5397	2.3828	2.2687	2.1813	2.1119	2.0552	2.0078
56	4.0130	3.1619	2.7694	2.5366	2.3797	2.2656	2.1782	2.1087	2.0519	2.0045
57	4.0099	3.1588	2.7664	2.5336	2.3767	2.2625	2.1751	2.1056	2.0488	2.0014
58	4.0069	3.1559	2.7636	2.5307	2.3738	2.2596	2.1721	2.1026	2.0458	1.9983
59	4.0040	3.1531	2.7608	2.5279	2.3710	2.2568	2.1693	2.0997	2.0429	1.9954
60	4.0012	3.1504	2.7581	2.5252	2.3683	2.2541	2.1665	2.097	2.0401	1.9926
61	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3657	2.2514	2.1639	2.0943	2.0374	1.9899
62	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3631	2.2489	2.1613	2.0917	2.0348	1.9872
63	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3607	2.2464	2.1588	2.0892	2.0322	1.9847
64	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3583	2.244	2.1564	2.0868	2.0298	1.9822
65	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3560	2.2417	2.1541	2.0844	2.0274	1.9798
66	3.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538	2.2395	2.1518	2.0821	2.0251	1.9775
67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517	2.2373	2.1497	2.0799	2.0229	1.9752
68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496	2.2352	2.1475	2.0778	2.0207	1.973
69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475	2.2332	2.1455	2.0757	2.0186	1.9709
70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456	2.2312	2.1435	2.0737	2.0166	1.9689
71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437	2.2293	2.1415	2.0717	2.0146	1.9669
72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418	2.2274	2.1397	2.0698	2.0127	1.9649
73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400	2.2256	2.1378	2.068	2.0108	1.9631

74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383	2.2238	2.136	2.0662	2.009	1.9612
75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366	2.2221	2.1343	2.0644	2.0073	1.9594
76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4920	2.3349	2.2204	2.1326	2.0627	2.0055	1.9577
77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333	2.2188	2.131	2.0611	2.0039	1.956
78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317	2.2172	2.1294	2.0595	2.0022	1.9544
79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302	2.2157	2.1278	2.0579	2.0007	1.9528
80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287	2.2142	2.1263	2.0564	1.9991	1.9512
81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273	2.2127	2.1248	2.0549	1.9976	1.9497
82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259	2.2113	2.1234	2.0534	1.9961	1.9482
83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245	2.2099	2.122	2.052	1.9947	1.9468
84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231	2.2086	2.1206	2.0506	1.9933	1.9454
85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218	2.2072	2.1193	2.0493	1.9919	1.944
86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205	2.2059	2.118	2.048	1.9906	1.9426
87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193	2.2047	2.1167	2.0467	1.9893	1.9413
88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181	2.2034	2.1155	2.0454	1.988	1.94
89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169	2.2022	2.1143	2.0442	1.9868	1.9388
90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157	2.2011	2.1131	2.043	1.9856	1.9376
91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3145	2.1999	2.1119	2.0418	1.9844	1.9364
92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134	2.1988	2.1108	2.0407	1.9833	1.9352
93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123	2.1977	2.1097	2.0395	1.9821	1.9341
94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3113	2.1966	2.1086	2.0384	1.981	1.9329
95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102	2.1955	2.1075	2.0374	1.9799	1.9318
96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092	2.1945	2.1065	2.0363	1.9789	1.9308
97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082	2.1935	2.1054	2.0353	1.9778	1.9297
98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072	2.1925	2.1044	2.0343	1.9768	1.9287
99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063	2.1915	2.1035	2.0333	1.9758	1.9277
100	3.9361	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053	2.1906	2.1025	2.0323	1.9748	1.9267

Tabel Distribusi t			
Df	0,1	0,05	0,025
1	3.0777	6.3138	12.7062
2	1.8856	2.9200	4.3027
3	1.6377	2.3534	3.1824
4	1.5332	2.1318	2.7764
5	1.4759	2.0150	2.5706
6	1.4398	1.9432	2.4469
7	1.4149	1.8946	2.3646
8	1.3968	1.8595	2.3060
9	1.3830	1.8331	2.2622
10	1.3722	1.8125	2.2281
11	1.3634	1.7959	2.2010
12	1.3562	1.7823	2.1788
13	1.3502	1.7709	2.1604
14	1.3450	1.7613	2.1448
15	1.3406	1.7531	2.1314
16	1.3368	1.7459	2.1199
17	1.3334	1.7396	2.1098
18	1.3304	1.7341	2.1009
19	1.3277	1.7291	2.0930
20	1.3253	1.7247	2.0860
21	1.3232	1.7207	2.0796
22	1.3212	1.7171	2.0739
23	1.3195	1.7139	2.0687
24	1.3178	1.7109	2.0639
25	1.3163	1.7081	2.0595
26	1.3150	1.7056	2.0555
27	1.3137	1.7033	2.0518
28	1.3125	1.7011	2.0484
29	1.3114	1.6991	2.0452
30	1.3104	1.6973	2.0423
31	1.3095	1.6955	2.0395
32	1.3086	1.6939	2.0369
33	1.3077	1.6924	2.0345
34	1.3070	1.6909	2.0322
35	1.3062	1.6896	2.0301
36	1.3055	1.6883	2.0281
37	1.3049	1.6871	2.0262
38	1.3042	1.6860	2.0244
39	1.3036	1.6849	2.0227
40	1.3031	1.6839	2.0211
41	1.3025	1.6829	2.0195
42	1.3020	1.6820	2.0181
43	1.3016	1.6811	2.0167
44	1.3011	1.6802	2.0154

45	1.3006	1.6794	2.0141
46	1.3002	1.6787	2.0129
47	1.2998	1.6779	2.0117
48	1.2994	1.6772	2.0106
49	1.2991	1.6766	2.0096
50	1.2987	1.6759	2.0086
51	1.2984	1.6753	2.0076
52	1.2980	1.6747	2.0066
53	1.2977	1.6741	2.0057
54	1.2974	1.6736	2.0049
55	1.2971	1.6730	2.0040
56	1.2969	1.6725	2.0032
57	1.2966	1.6720	2.0025
58	1.2963	1.6716	2.0017
59	1.2961	1.6711	2.0010
60	1.2958	1.6706	2.0003
61	1.2956	1.6702	1.9996
62	1.2954	1.6698	1.9990
63	1.2951	1.6694	1.9983
64	1.2949	1.6690	1.9977
65	1.2947	1.6686	1.9971
66	1.2945	1.6683	1.9966
67	1.2943	1.6679	1.9960
68	1.2941	1.6676	1.9955
69	1.2939	1.6672	1.9949
70	1.2938	1.6669	1.9944
71	1.2936	1.6666	1.9939
72	1.2934	1.6663	1.9935
73	1.2933	1.6660	1.9930
74	1.2931	1.6657	1.9925
75	1.2929	1.6654	1.9921
76	1.2928	1.6652	1.9917
77	1.2926	1.6649	1.9913
78	1.2925	1.6646	1.9908
79	1.2924	1.6644	1.9905
80	1.2922	1.6641	1.9901
81	1.2921	1.6639	1.9897
82	1.2920	1.6636	1.9893
83	1.2918	1.6634	1.9890
84	1.2917	1.6632	1.9886
85	1.2916	1.6630	1.9883
86	1.2915	1.6628	1.9879
87	1.2914	1.6626	1.9876
88	1.2912	1.6624	1.9873
89	1.2911	1.6622	1.987
90	1.291	1.662	1.9867
91	1.2909	1.6618	1.9864
92	1.2908	1.6616	1.9861

93	1.2907	1.6614	1.9858
94	1.2906	1.6612	1.9855
95	1.2905	1.6611	1.9853
96	1.2904	1.6609	1.985
97	1.2903	1.6607	1.9847
98	1.2902	1.6606	1.9845
99	1.2902	1.6604	1.9842
100	1.2901	1.6602	1.984
115	1.2889	1.6600	1.974



LAMPIRAN 8:
Surat Pernyataan Penelitian



KAJIAN BERBASIS KUALITAS LAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS CABANG SEMPU BANYUWANGI

Hendi Suseno

Alumni Prodi Manajemen FE Unmuh Jember

Rudi Kusubagio

Staf Pengajar Prodi Manajemen FE Unmuh Jember

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kajian berbasis kualitas pelayanan dampaknya terhadap kepuasan konsumen. (Studi kasus pada Kantor Pos Cabang Sempu Banyuwangi)”. Penelitian ini adalah bertujuan mengetahui pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos Cabang Sempu. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pembeli dan pengguna jasa Kantor Pos di Cabang Sempu, dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 6 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian : 1). Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan dan parsial dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Cabang Sempu, Banyuwangi. 2). Menunjukkan bahwa ada Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Cabang Sempu Banyuwangi dengan arah positif.

Kata kunci : Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik dan Kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research titled "Assessment-Based Quality of Service Impact on Consumer Satisfaction. (Case Study on Post Office Branch Sempu, Banyuwangi) ". This research was aimed to know the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and simultaneous partial effect on customer satisfaction on Post Office Branch Sempu. The population in this research is that the buyers and users of public services at the Post Office Branch Sempu, the number of respondents as many as 90 people. Variables used as many as 6 variables. Analysis tool used is multiple linear regression analysis. Results of the study: 1). The results of testing the coefficient of multiple linear regression analysis, showed reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles and partial effect simultaneously with the positive direction of consumer satisfaction Sempu Branch Post Office, Banyuwangi. 2). Indicates that there are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles significant effect with the positive direction of

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)

Muhammad Maskur

Alumni Prodi Manajemen FE Universitas Muhammadiyah Jember

Nurul Qomariah

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Nursaidah

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Bengkel Mobil Larasati Lumajang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Mobil Larasati Lumajang. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 70 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (0,191), harga (0,215) dan kepuasan pelanggan (0,352), semuanya berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas pelayanan (0,043), dan kepuasan pelanggan (0,003), berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan harga (0,071) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas

ABSTRACT

This research is conducted to customer of Larasati car workshop at Lumajang. The aim from this research is to know the effect from service quality, price, and customer satisfaction toward the customer loyalty of Larasati car workshop at Lumajang. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 70 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that service quality (0,191), price (0,215), and customer satisfaction (0,352) have the positive effect for the customer loyalty. From F test resulting service quality, price, and customer satisfaction, that mean all of three variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the customer loyalty. From t test resulting service quality (0,043), and customer satisfaction (0,003), that mean variables have significance influential toward customer loyalty and then price (0,071), that mean variables have insignificance influential toward customer loyalty.

Key words: service quality, price, customer satisfaction, loyalty

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KREDIT PERORANGAN DAN KELOMPOK STUDI KASUS PADA
PD.BPR.BANK PASAR KABUPATEN KARANGANYAR



Tesis

Diajukan kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Dalam Ilmu Manajemen

Oleh:

N a m a : DODIK AGUNG INDRA.S
N I M : P.100030092
Program : Magister Manajemen

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTEMENT STORE DI SOLO GRAND MALL

Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jalan A. Yani, Tromol Pos 1, Pabelan, Surakarta 67102

ABSTRACT

This research aims to analyze evidence physical factor (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) how far have association to with satisfaction of consumer at Matahari Department Store in Solo Grand Mall, and to know most dominant factor in influencing satisfaction of consumer at Matahari Department Store in Solo Grand Mall. Data and source data use primary data stemming from responder through questioner answer. Technique data collecting at this research is questioner, that is through spreading of equate to Matahari Department Store consumer in Solo Grand Mall. Population in research amount to 1.000 consumer. Taken Sample equal to 100 people Technique Intake of simple conducted with sampling random. Used by method at this research is binary logistics regression (regression logistic binary). Test accuracy model regression used to assess accuracy model regression in this research is measured with Chi-Square value with Test Hosmer and Lemeshow. Pursuant to result of logistic binary regression analysis obtained that independent variable consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an effect on positive and significant to satisfaction of consumer. From result of B expects test or $\exp(B)$ known that given by contribution is empathy variable to satisfaction of consumer which is biggest to be compared to physical evidence variable, reliability, responsiveness, and assurance.

Keywords: quality of service, satisfaction of consumer, empathy.

A. PENDAHULUAN

Solo Grand Mall merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Surakarta dengan jumlah gerai sebanyak 300 buah. Letak yang strategis dan kelengkapan produk yang dijual merupakan 2 (dua)

alasan utama yang menjadikan Solo Grand Mall sebagai tujuan belanja masyarakat di Surakarta dan sekitarnya. Matahari Department Store merupakan gerai terluas di Solo Grand Mall dengan aneka produk penjualannya.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK JATENG CABANG PURWOREJO

Oleh:

HARTONO

Abstract

This research aim to analyse the influence of Variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible to customer satisfaction PT. Bank Jateng Cabang Purworejo. Result from individual analysis, Variabel reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible significance to individually is each Variabel influence the Variabel of customer satisfaction. Seen from value F-test, assess the F-test equal 52,032 is significance at $\alpha = 1\%$, meaning Variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, and access by together influence the Variabel customer satisfaction.

Value of coefficient determinasi (R^2) for the credit of individualness equal 0,735 meaning equal 73,5 % Variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and access can influence the Variabel of customer satisfaction by signifikan, while equal to 26,5% influenced by other Variabel is not packed into a model. From result of coefficient regression in individualness analysis shown assurance is dominant Variabel. Result from JB test, Durbin Watson (JB) value, Variance Inflation Factor (VIF) value, and heteroskedasticity test, shown no problem to classic assumption, as this research is the BLUE (Best Linier Unbiased Estimation).

Keywords: *Customer Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, and Access.*

A. PENDAHULUAN

Paradigma yang kini sedang menjadi gerakan banyak organisasi (baik sektor swasta maupun pemerintah) adalah sejalan dengan adanya gerakan revolusi mutu melalui pendekatan

manajemen mutu terpadu. Mutu oleh banyak kalangan organisasi dipandang sebagai paradigma perubahan yang perlu mendapat perhatian bersama, karena mutu menentukan dan merupakan inti kelangsungan hidup organisasi.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena pelanggan dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Pendekatan berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif.

Identifikasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan prosedur secara ringkas sebagai berikut: (1) Identifikasi faktor-faktor *preferensi* pelanggan terhadap produk sejenis yang beredar dipasaran; (2) Identifikasi alasan-alasan mengapa pelanggan memilih produk tersebut; (3) Identifikasi karakteristik-karakteristik yang menonjol dalam produk yang disukai tersebut; (4) Identifikasi penyebab pelanggan memakai produk tersebut; (5) Gunakan temuan-temuan di lapangan sebagai

sarana evaluasi terhadap produk/layanan yang dijual; (6) Kembangkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan, dengan cara memodifikasi, menambah atau mengubah sama sekali dengan penampilan baru; (7) Kemaslah produk/layanan dengan cara yang menarik dengan misalnya warna, ukuran ataupun penambsaan lainnya berdasarkan temuan-temuan di lapangan (BBRC, 2003).

Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *access*. Kepuasan nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

PT. Bank Jateng merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan, akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk *performance/citra* yang baik, dan kepuasan nasabahnya. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tesis dengan mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo".