

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BENGKEL JADI JEMBER

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa bengkel jadi Jember, maka dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang saya berikan. Atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : a) Pria b) Wanita
Profesi/Pekerjaan :
Frekuensi Perawatan :

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (√) yang paling sesuai dengan pendapat Saudara. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan Skor:

Sangat Setuju (SS) skor 5
Setuju (S) skor 4
Kurang Setuju (KS) skor 3
Tidak Setuju (TS) skor 2
Sangat Tidak Setuju skor 1

1. Kualitas Pelayanan
 - a. Bukti Fisik

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya ruang tunggu Bengkel Jadi memadai					
2	Menurut saya Bengkel Jadi memiliki peralatan lengkap					
3	Menurut saya Bengkel Jadi memiliki lahan parkir yang memadai					
4	Menurut saya karyawan Bengkel Jadi rapi					

	dalam bekerja					
5	Menurut saya Bengkel Jadi menyediakan makanan dan minuman					

b. Keandalan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bengkel Jadi melakukan perawatan sesuai dengan jam kerja					
2	Hasil pekerjaan karyawan Bengkel Jadi sesuai dengan yang diharapkan					
3	Pekerjaan dilakukan karyawan Bengkel Jadi tepat waktu					
4	Bengkel Jadi memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen					
5	Bengkel Jadi meminimalkan kesalahan dalam melakukan pelayanan					

c. Daya Tanggap

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Jadi sabar dengan keluhan konsumen					
2	Karyawan Bengkel Jadi merespon dengan baik keluhan konsumen					
3	Karyawan Bengkel Jadi dapat menyelesaikan permintaan konsumen					
4	Karyawan Bengkel Jadi cepat dalam mengatasi keluhan konsumen					
5	Bengkel Jadi menyediakan jasa service panggilan					

d. Jaminan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pengetahuan karyawan Bengkel Jadi tentang perawatan mobil sangat baik					
2	Karyawan Bengkel Jadi dalam melakukan perawatan sangat terampil					
3	Karyawan Bengkel Jadi hati-hati dalam melakukan perawatan					
4	Karyawan Bengkel Jadi sopan dalam berinteraksi dengan konsumen					
5	Kemampuan Karyawan Bengkel Jadi					

	mengatasi permasalahan mobil sangat baik					
--	--	--	--	--	--	--

e. Empati

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Jadi memberikan perhatian individual					
2	Jam operasi 24 jam					
3	Karyawan Bengkel Jadi mudah berkomunikasi dengan konsumen					
4	Karyawan Bengkel Jadi mengutamakan kepentingan para konsumen					
5	Karyawan Bengkel Jadi memahami kebutuhan spesifik konsumen					

2. Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu melakukan perawatan di Bengkel Jadi					
2	Saya menceritakan hal yang positif dari bengkel Jadi kepada orang lain					
3	Bengkel Jadi selalu menjadi pertimbangan saya saat memilih bengkel mobil					

TABULASI DATA

No	Usia		Kelamin		Pekerjaan		Frekuensi Perawatan	
	Kode	Kategori	Kode	Kategori	Kode	Kategori	Kode	Kategori
1	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	1	2-4 kali
2	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
3	2	28-36 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
4	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
5	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
6	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
7	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
8	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
9	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
10	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
11	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
12	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
13	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
14	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
15	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
16	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
17	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
18	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
19	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
20	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
21	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
22	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
23	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
24	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
25	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
26	2	28-36 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
27	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
28	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
29	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
30	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	5	Mahasiswa	2	5-6 kali
31	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
32	3	37-45 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali

33	3	37-45 tahun	2	Perempuan	4	Petani	2	5-6 kali
34	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
35	1	19-27 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
36	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
37	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	3	>6 kali
38	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	5	Mahasiswa	2	5-6 kali
39	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
40	3	37-45 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
41	3	37-45 tahun	2	Perempuan	4	Petani	2	5-6 kali
42	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
43	1	19-27 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
44	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
45	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	3	>6 kali
46	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
47	2	28-36 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
48	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
49	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
50	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
51	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
52	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
53	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
54	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
55	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
56	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
57	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
58	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
59	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
60	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
61	2	28-36 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
62	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
63	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
64	2	28-36 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
65	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
66	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
67	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
68	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
69	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali

70	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
71	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
72	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
73	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
74	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
75	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
76	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
77	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
78	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
79	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
80	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
81	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
82	2	28-36 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
83	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
84	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
85	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
86	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	5	Mahasiswa	2	5-6 kali
87	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
88	3	37-45 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
89	3	37-45 tahun	2	Perempuan	4	Petani	2	5-6 kali
90	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
91	1	19-27 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
92	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
93	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	3	>6 kali
94	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	4	Petani	2	5-6 kali
95	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
96	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
97	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
98	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
99	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
100	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
101	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
102	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
103	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
104	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
105	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali

106	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
107	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
108	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
109	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
110	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
111	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
112	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
113	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
114	2	28-36 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
115	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
116	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
117	2	28-36 tahun	2	Perempuan	1	PNS	2	5-6 kali
118	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
119	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
120	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
121	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
122	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
123	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	5	Mahasiswa	2	5-6 kali
124	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
125	3	37-45 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
126	3	37-45 tahun	2	Perempuan	4	Petani	2	5-6 kali
127	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
128	1	19-27 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
129	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
130	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	3	>6 kali
131	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	4	Petani	2	5-6 kali
132	3	37-45 tahun	2	Perempuan	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
133	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
134	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
135	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	2	5-6 kali
136	1	19-27 tahun	1	Laki-laki	3	Wiraswasta	1	2-4 kali
137	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
138	2	28-36 tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	5-6 kali
139	3	37-45 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali

140	2	28-36 tahun	1	Laki-laki	2	Pegawai Swasta	1	2-4 kali
-----	---	-------------	---	-----------	---	----------------	---	----------



No	Bukti fisik (x_1)							Kehandalan (x_2)						
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.4	Σ	Z-Skor	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	Σ	Z-Skor
	1	2	3	4	5	Σ	Z-Skor	1	2	3	4	5	Σ	Z-Skor
1	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	4	4	5	4	21	0.152
2	5	4	4	4	3	20	-0.107	4	4	5	4	4	21	0.152
3	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533
4	5	4	4	4	4	21	0.515	4	4	4	4	4	20	-0.533
5	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	5	3	4	5	21	0.152
6	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	3	4	4	4	19	-1.219
7	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	3	19	-1.219
8	4	5	5	5	4	23	1.758	5	5	4	4	5	23	1.522
9	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
10	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152
11	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	3	4	4	4	19	-1.219
12	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	3	19	-1.219
13	4	5	5	5	4	23	1.758	5	5	4	4	5	23	1.522
14	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	5	4	5	5	23	1.522
15	4	5	3	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	4	20	-0.533
16	4	3	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219
17	4	4	3	4	3	18	-1.349	4	3	4	4	4	19	-1.219
18	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533
19	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522
20	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152
21	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837
22	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152
23	5	5	4	5	4	23	1.758	5	4	5	5	4	23	1.522
24	4	4	4	4	4	20	-0.107	5	5	4	4	5	23	1.522
25	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	4	20	-0.533
26	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
27	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	5	4	4	21	0.152
28	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
29	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152
30	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	4	4	5	4	21	0.152
31	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	5	5	4	22	0.837
32	3	4	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219
33	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533
34	5	4	5	4	5	23	1.758	5	4	4	4	4	21	0.152
35	4	3	4	4	4	19	-0.728	5	4	5	5	4	23	1.522
36	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	3	19	-1.219
37	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
38	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	4	4	5	4	21	0.152
39	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	5	5	4	22	0.837
40	3	4	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219
41	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533
42	5	4	5	4	5	23	1.758	5	4	4	4	4	21	0.152
43	4	3	4	4	4	19	-0.728	5	4	5	5	4	23	1.522
44	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	3	19	-1.219
45	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
46	4	5	4	4	4	21	0.515	4	4	4	4	4	20	-0.533
47	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219
48	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	5	4	5	5	23	1.522
49	4	5	3	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	4	20	-0.533
50	4	3	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219
51	4	4	3	4	3	18	-1.349	4	3	4	4	4	19	-1.219
52	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533
53	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522
54	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152
55	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837
56	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152
57	5	5	4	5	4	23	1.758	5	4	5	5	4	23	1.522
58	4	4	4	4	4	20	-0.107	5	5	4	4	5	23	1.522
59	5	4	5	4	5	23	1.758	5	4	4	4	4	21	0.152
60	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	4	20	-0.533
61	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219

62	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	5	4	4	21	0.152	
63	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533	
64	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533	
65	5	4	4	4	4	21	0.515	4	4	4	4	4	20	-0.533	
66	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	5	3	4	5	21	0.152	
67	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	3	4	4	4	19	-1.219	
68	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	3	19	-1.219	
69	4	5	5	5	4	23	1.758	5	5	4	4	5	23	1.522	
70	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	5	4	5	5	23	1.522	
71	4	5	3	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	4	20	-0.533	
72	4	3	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	4	3	19	-1.219
73	4	4	3	4	3	18	-1.349	4	3	4	4	4	19	-1.219	
74	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533	
75	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522	
76	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152	
77	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837	
78	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152	
79	5	5	4	5	4	23	1.758	5	4	5	5	4	23	1.522	
80	4	4	4	4	4	20	-0.107	5	5	4	4	5	23	1.522	
81	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	4	20	-0.533	
82	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219	
83	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	5	4	4	21	0.152	
84	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219	
85	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152	
86	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	4	4	5	4	21	0.152	
87	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	5	5	4	22	0.837	
88	3	4	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219	
89	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533	
90	5	4	5	4	5	23	1.758	5	4	4	4	4	21	0.152	
91	4	3	4	4	4	19	-0.728	5	4	5	5	4	23	1.522	
92	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	3	19	-1.219	
93	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219	
94	4	5	5	5	4	23	1.758	5	5	4	5	4	23	1.522	
95	5	4	5	4	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533	
96	4	4	4	4	5	21	0.515	4	4	4	4	4	20	-0.533	
97	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	5	4	21	0.152	
98	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	5	4	5	5	23	1.522	
99	4	5	3	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	4	20	-0.533	
100	4	3	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219	
101	4	4	3	4	3	18	-1.349	4	3	4	4	4	19	-1.219	
102	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533	
103	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522	
104	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152	
105	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837	
106	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152	
107	5	5	4	5	4	23	1.758	5	4	5	5	4	23	1.522	
108	4	4	4	4	4	20	-0.107	5	5	4	4	5	23	1.522	
109	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	4	20	-0.533	
110	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522	
111	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152	
112	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837	
113	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152	
114	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219	
115	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	5	4	4	21	0.152	
116	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	4	4	20	-0.533	
117	5	4	4	4	4	21	0.515	5	5	4	4	5	23	1.522	
118	4	5	4	4	3	20	-0.107	4	5	4	4	4	21	0.152	
119	5	4	5	5	4	23	1.758	5	4	5	4	4	22	0.837	
120	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	4	5	4	21	0.152	
121	5	5	4	5	4	23	1.758	5	4	5	5	4	23	1.522	
122	4	4	4	4	4	20	-0.107	5	5	4	4	5	23	1.522	
123	4	4	5	4	3	20	-0.107	4	4	4	5	4	21	0.152	
124	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	5	5	4	22	0.837	
125	3	4	3	4	4	18	-1.349	4	4	4	4	3	19	-1.219	
126	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533	
127	5	4	5	4	5	23	1.758	5	4	4	4	4	21	0.152	

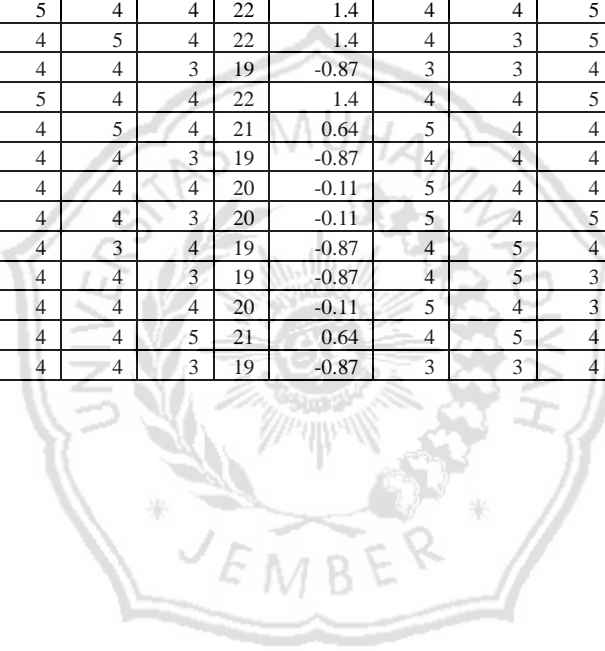
128	4	3	4	4	4	19	-0.728	5	4	5	5	4	23	1.522
129	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	3	19	-1.219
130	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
131	4	5	5	5	4	23	1.758	5	5	4	5	4	23	1.522
132	5	4	5	4	4	22	1.136	4	4	4	4	4	20	-0.533
133	4	4	4	4	5	21	0.515	4	4	4	4	4	20	-0.533
134	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	4	5	4	21	0.152
135	4	4	4	4	4	20	-0.107	4	5	4	5	5	23	1.522
136	4	5	3	4	4	20	-0.107	4	4	4	4	4	20	-0.533
137	3	4	4	4	3	18	-1.349	4	4	4	4	4	20	-0.533
138	4	4	4	4	3	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219
139	4	5	4	5	4	22	1.136	4	4	5	4	4	21	0.152
140	4	4	3	4	4	19	-0.728	4	4	3	4	4	19	-1.219



No	Daya tanggap (x_3)							Jaminan (x_4)						
	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	X.3.5	Σ	Z-Skor	X.4.1	X.4.2	X.4.3	X.4.4	X.4.5	Σ	Z-Skor
1	4	4	5	4	3	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
2	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	4	3	4	20	-0.225
3	4	3	4	4	3	18	-1.63	3	3	4	4	4	18	-1.54
4	4	4	5	3	4	20	-0.11	4	3	5	4	4	20	-0.225
5	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	5	4	19	-0.883
6	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	4	4	4	4	20	-0.225
7	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
8	5	4	5	4	4	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
9	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
10	4	4	5	3	4	20	-0.11	4	4	5	4	5	22	1.09
11	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	4	4	4	4	20	-0.225
12	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
13	5	4	5	4	4	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
14	5	4	4	4	3	20	-0.11	5	4	5	4	5	23	1.747
15	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	5	4	4	4	21	0.432
16	4	3	4	3	4	18	-1.63	4	3	4	3	4	18	-1.54
17	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
18	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	3	4	4	4	19	-0.883
19	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
20	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
21	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
22	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
23	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	5	4	5	23	1.747
24	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
25	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	5	3	3	4	19	-0.883
26	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	3	4	4	20	-0.225
27	4	4	4	4	5	21	0.64	4	5	4	4	4	21	0.432
28	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
29	4	4	5	3	4	20	-0.11	4	4	5	4	5	22	1.09
30	4	5	4	4	3	20	-0.11	3	4	4	4	4	19	-0.883
31	4	5	4	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
32	4	3	4	3	3	17	-2.39	3	3	4	3	4	17	-2.198
33	4	4	4	4	4	20	-0.11	3	3	4	4	5	19	-0.883
34	5	4	4	4	5	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
35	4	5	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	4	21	0.432
36	5	4	4	5	4	22	1.4	4	3	5	4	4	20	-0.225
37	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	4	4	18	-1.54
38	4	5	4	4	3	20	-0.11	3	4	4	4	4	19	-0.883
39	4	5	4	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
40	4	3	4	3	3	17	-2.39	3	3	4	3	4	17	-2.198
41	4	4	4	4	4	20	-0.11	3	3	4	4	5	19	-0.883
42	5	4	4	4	5	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
43	4	5	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	4	21	0.432
44	5	4	4	5	4	22	1.4	4	3	5	4	4	20	-0.225
45	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	4	4	18	-1.54
46	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	4	4	4	20	-0.225
47	4	3	4	4	3	18	-1.63	3	4	4	4	4	19	-0.883
48	5	4	4	4	3	20	-0.11	5	4	5	4	5	23	1.747
49	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	5	4	4	4	21	0.432
50	4	3	4	3	4	18	-1.63	4	3	4	3	4	18	-1.54
51	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
52	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	3	4	4	4	19	-0.883
53	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
54	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225

55	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
56	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
57	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	5	4	5	23	1.747
58	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
59	5	4	4	4	5	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
60	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	5	3	3	4	19	-0.883
61	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	3	4	4	20	-0.225
62	4	4	4	4	5	21	0.64	4	5	4	4	4	21	0.432
63	4	4	4	3	3	18	-1.63	3	4	4	4	4	19	-0.883
64	4	3	4	4	3	18	-1.63	3	3	4	4	4	18	-1.54
65	4	4	5	3	4	20	-0.11	4	3	5	4	4	20	-0.225
66	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	5	4	19	-0.883
67	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	4	4	4	4	20	-0.225
68	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
69	5	4	5	4	4	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
70	5	4	4	4	3	20	-0.11	5	4	5	4	5	23	1.747
71	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	5	4	4	4	21	0.432
72	4	3	4	3	4	18	-1.63	4	3	4	3	4	18	-1.54
73	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
74	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	3	4	4	4	19	-0.883
75	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
76	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
77	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
78	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
79	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	5	4	5	23	1.747
80	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
81	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	5	3	3	4	19	-0.883
82	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	3	4	4	20	-0.225
83	4	4	4	4	5	21	0.64	4	5	4	4	4	21	0.432
84	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
85	4	4	5	3	4	20	-0.11	4	4	5	4	5	22	1.09
86	4	5	4	4	3	20	-0.11	3	4	4	4	4	19	-0.883
87	4	5	4	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
88	4	3	4	3	3	17	-2.39	3	3	4	3	4	17	-2.198
89	4	4	4	4	4	20	-0.11	3	3	4	4	5	19	-0.883
90	5	4	4	4	5	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
91	4	5	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	4	21	0.432
92	5	4	4	5	4	22	1.4	4	3	5	4	4	20	-0.225
93	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	4	4	18	-1.54
94	5	4	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	5	22	1.09
95	4	4	4	5	4	21	0.64	5	4	4	4	4	21	0.432
96	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	4	4	4	5	21	0.432
97	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
98	5	4	4	4	3	20	-0.11	5	4	5	4	5	23	1.747
99	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	5	4	4	4	21	0.432
100	4	3	4	3	4	18	-1.63	4	3	4	3	4	18	-1.54
101	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	4	4	4	4	19	-0.883
102	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	3	4	4	4	19	-0.883
103	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
104	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
105	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
106	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
107	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	5	4	5	23	1.747
108	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
109	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	5	3	3	4	19	-0.883
110	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
111	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225

112	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
113	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
114	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	3	4	4	20	-0.225
115	4	4	4	4	5	21	0.64	4	5	4	4	4	21	0.432
116	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	3	4	4	4	19	-0.883
117	4	5	5	4	4	22	1.4	4	5	4	4	4	21	0.432
118	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
119	4	4	5	4	4	21	0.64	4	4	4	5	4	21	0.432
120	4	4	4	4	4	20	-0.11	4	4	5	4	4	21	0.432
121	5	4	5	4	4	22	1.4	4	5	5	4	5	23	1.747
122	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
123	4	5	4	4	3	20	-0.11	3	4	4	4	4	19	-0.883
124	4	5	4	4	4	21	0.64	4	4	4	4	4	20	-0.225
125	4	3	4	3	3	17	-2.39	3	3	4	3	4	17	-2.198
126	4	4	4	4	4	20	-0.11	3	3	4	4	4	19	-0.883
127	5	4	4	4	5	22	1.4	5	4	5	4	5	23	1.747
128	4	5	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	4	21	0.432
129	5	4	4	5	4	22	1.4	4	3	5	4	4	20	-0.225
130	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	4	4	18	-1.54
131	5	4	5	4	4	22	1.4	4	4	5	4	5	22	1.09
132	4	4	4	5	4	21	0.64	5	4	4	4	4	21	0.432
133	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	4	4	4	5	21	0.432
134	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	4	4	4	21	0.432
135	5	4	4	4	3	20	-0.11	5	4	5	4	5	23	1.747
136	4	4	4	3	4	19	-0.87	4	5	4	4	4	21	0.432
137	4	4	4	4	3	19	-0.87	4	5	3	3	4	19	-0.883
138	4	4	4	4	4	20	-0.11	5	4	3	4	4	20	-0.225
139	4	4	4	4	5	21	0.64	4	5	4	4	4	21	0.432
140	4	4	4	4	3	19	-0.87	3	3	4	4	4	18	-1.54



No	Empati (x_5)							Kepuasan (y)				
	X.5.1	X.5.2	X.5.3	X.5.4	X.5.5	Σ	Z-Skor	Y1	Y2	Y3	Σ	Z-Skor
1	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
2	4	3	4	4	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
3	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
4	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
5	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
6	4	4	4	3	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
7	4	3	4	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
8	5	4	4	5	5	23	1.85	5	5	5	15	2.4874
9	5	4	4	4	5	22	1.19	5	4	4	13	0.1812
10	4	3	4	4	5	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
11	4	4	4	3	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
12	4	3	4	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
13	5	4	4	5	5	23	1.85	5	5	5	15	2.4874
14	4	4	5	5	5	23	1.85	5	5	4	14	1.3343
15	5	4	3	3	5	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
16	4	3	3	4	3	17	-2.15	4	4	3	11	-2.125
17	4	3	4	4	4	19	-0.82	3	4	5	12	-0.972
18	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
19	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
20	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
21	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
22	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
23	4	4	5	4	5	22	1.19	5	5	4	14	1.3343
24	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	5	4	13	0.1812
25	4	3	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972
26	5	4	4	4	4	21	0.52	4	4	4	12	-0.972
27	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
28	5	4	4	4	5	22	1.19	5	4	4	13	0.1812
29	4	3	4	4	5	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
30	3	3	5	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
31	4	3	4	4	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
32	3	3	4	3	4	17	-2.15	4	4	4	12	-0.972
33	5	3	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
34	5	4	4	4	4	21	0.52	4	5	5	14	1.3343
35	4	4	5	4	4	21	0.52	5	4	4	13	0.1812
36	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
37	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
38	3	3	5	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
39	4	3	4	4	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
40	3	3	4	3	4	17	-2.15	4	4	4	12	-0.972
41	5	3	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
42	5	4	4	4	4	21	0.52	4	5	5	14	1.3343
43	4	4	5	4	4	21	0.52	5	4	4	13	0.1812
44	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
45	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
46	4	4	4	3	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
47	4	3	4	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
48	4	4	5	5	5	23	1.85	5	5	4	14	1.3343
49	5	4	3	3	5	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
50	4	3	3	4	3	17	-2.15	4	4	3	11	-2.125

51	4	3	4	4	4	19	-0.82	3	4	5	12	-0.972
52	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
53	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
54	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
55	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
56	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
57	4	4	5	4	5	22	1.19	5	5	4	14	1.3343
58	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	5	4	13	0.1812
59	5	4	4	4	4	21	0.52	4	5	5	14	1.3343
60	4	3	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972
61	5	4	4	4	4	21	0.52	4	4	4	12	-0.972
62	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
63	4	4	4	4	3	19	-0.82	4	4	3	11	-2.125
64	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
65	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
66	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
67	4	4	4	3	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
68	4	3	4	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
69	5	4	4	5	5	23	1.85	5	5	5	15	2.4874
70	4	4	5	5	5	23	1.85	5	5	4	14	1.3343
71	5	4	3	3	5	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
72	4	3	3	4	3	17	-2.15	4	4	3	11	-2.125
73	4	3	4	4	4	19	-0.82	3	4	5	12	-0.972
74	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
75	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
76	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
77	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
78	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
79	4	4	5	4	5	22	1.19	5	5	4	14	1.3343
80	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	5	4	13	0.1812
81	4	3	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972
82	5	4	4	4	4	21	0.52	4	4	4	12	-0.972
83	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
84	5	4	4	4	5	22	1.19	5	4	4	13	0.1812
85	4	3	4	4	5	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
86	3	3	5	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
87	4	3	4	4	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
88	3	3	4	3	4	17	-2.15	4	4	4	12	-0.972
89	5	3	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
90	5	4	4	4	4	21	0.52	4	5	5	14	1.3343
91	4	4	5	4	4	21	0.52	5	4	4	13	0.1812
92	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
93	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
94	5	4	5	5	4	23	1.85	4	5	5	14	1.3343
95	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
96	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
97	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
98	4	4	5	5	5	23	1.85	5	5	4	14	1.3343
99	5	4	3	3	5	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
100	4	3	3	4	3	17	-2.15	4	4	3	11	-2.125
101	4	3	4	4	4	19	-0.82	3	4	5	12	-0.972
102	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
103	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343

104	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
105	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
106	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
107	4	4	5	4	5	22	1.19	5	5	4	14	1.3343
108	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	5	4	13	0.1812
109	4	3	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972
110	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
111	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
112	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
113	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
114	5	4	4	4	4	21	0.52	4	4	4	12	-0.972
115	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
116	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
117	4	4	5	5	4	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
118	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
119	4	5	4	4	5	22	1.19	5	4	5	14	1.3343
120	4	4	4	3	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
121	4	4	5	4	5	22	1.19	5	5	4	14	1.3343
122	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	5	4	13	0.1812
123	3	3	5	4	4	19	-0.82	4	4	4	12	-0.972
124	4	3	4	4	4	19	-0.82	5	4	4	13	0.1812
125	3	3	4	3	4	17	-2.15	4	4	4	12	-0.972
126	5	3	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
127	5	4	4	4	4	21	0.52	4	5	5	14	1.3343
128	4	4	5	4	4	21	0.52	5	4	4	13	0.1812
129	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
130	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	4	12	-0.972
131	5	4	5	5	4	23	1.85	4	5	5	14	1.3343
132	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
133	4	4	4	4	4	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
134	4	4	4	4	5	21	0.52	4	4	5	13	0.1812
135	4	4	5	5	5	23	1.85	5	5	4	14	1.3343
136	5	4	3	3	5	20	-0.15	4	4	5	13	0.1812
137	4	3	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972
138	5	4	4	4	4	21	0.52	4	4	4	12	-0.972
139	4	4	5	3	4	20	-0.15	5	4	4	13	0.1812
140	3	4	4	3	4	18	-1.48	4	4	4	12	-0.972

Karakteristik Responden

Statistics

		Umur Responden	Jenis Kelamin	Status Profesi	Frekuensi Perawatan
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-27 Tahun	27	19.3	19.3	19.3
	28-36 tahun	49	35.0	35.0	54.3
	37-45 tahun	64	45.7	45.7	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	102	72.9	72.9	72.9
	Perempuan	38	27.1	27.1	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Status Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	5.0	5.0	5.0
	Pegawai Swasta	42	30.0	30.0	35.0
	Wiraswasta	81	57.9	57.9	92.9
	Petani	6	4.3	4.3	97.1
	Mahasiswa	4	2.9	2.9	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Frekuensi Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-4 kali	80	57.1	57.1	57.1
	5-6 kali	56	40.0	40.0	97.1
	>6 kali	4	2.9	2.9	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Uji Instrumen
Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	110.39	46.138	.624	.882
Item 2	110.33	48.280	.294	.890
Item 3	110.45	46.264	.534	.884
Item 4	110.31	47.857	.479	.886
Item 5	110.89	46.908	.427	.887
Item 6	110.25	46.362	.684	.882
Item 7	110.33	47.719	.388	.888
Item 8	110.44	47.830	.344	.889
Item 9	110.27	48.933	.256	.890
Item 10	110.47	46.841	.502	.885
Item 11	110.33	47.575	.550	.885
Item 12	110.46	48.120	.367	.888
Item 13	110.23	47.127	.536	.885
Item 14	110.62	48.654	.297	.889
Item 15	110.75	46.621	.471	.886
Item 16	110.52	45.935	.490	.886
Item 17	110.54	46.984	.363	.889
Item 18	110.28	46.749	.460	.886
Item 19	110.55	47.976	.458	.886
Item 20	110.30	47.650	.503	.886
Item 21	110.38	48.453	.284	.890
Item 22	110.73	46.760	.519	.885
Item 23	110.31	47.092	.440	.886
Item 24	110.65	46.862	.421	.887
Item 25	110.25	46.980	.482	.886
Item 26	110.15	46.459	.531	.884
Item 27	110.33	47.431	.578	.884
Item 28	110.20	47.269	.419	.887

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	28

Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.832	.826	.41755140

a. Predictors: (Constant), Zscore: Empati, Zscore: Kehandalan, Zscore: Bukti fisik, Zscore: Daya Tanggap, Zscore: Jaminan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.637	5	23.127	132.650	.000 ^b
	Residual	23.363	134	.174		
	Total	139.000	139			

a. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Zscore: Empati, Zscore: Kehandalan, Zscore: Bukti fisik, Zscore: Daya Tanggap, Zscore: Jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.344E-15	.035		.000	1.000
	Zscore: Bukti fisik	.266	.053	.266	5.017	.000
	Zscore: Kehandalan	.247	.052	.247	4.785	.000
	Zscore: Daya Tanggap	.127	.058	.127	2.167	.032
	Zscore: Jaminan	.182	.064	.182	2.820	.006
	Zscore: Empati	.252	.058	.252	4.312	.000

a. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pelanggan

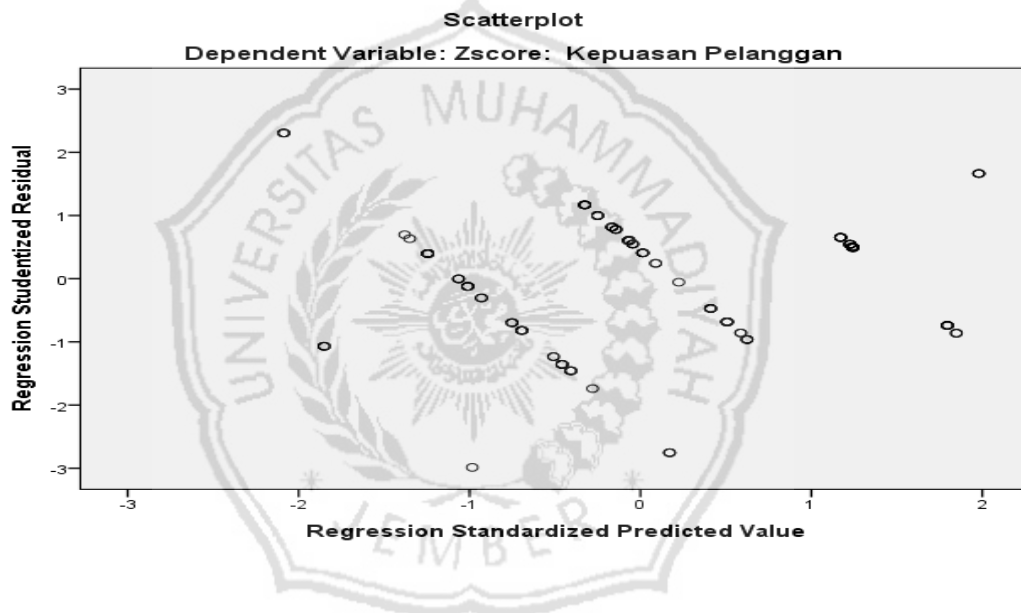
Uji Asumsi
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Zscore: Bukti fisik	.446	2.240
	Zscore: Kehandalan	.472	2.119
	Zscore: Daya Tanggap	.368	2.720
	Zscore: Jaminan	.302	3.315
	Zscore: Empati	.367	2.726

a. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pelanggan

Uji Heterokedastisitas



Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.40997271
Most Extreme Differences	Absolute	.190
	Positive	.096
	Negative	-.190
Test Statistic		.190
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723

Tabel T

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)					
	1	2	3	4	5	6
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.3	2.18
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17