

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ALAT
TULIS KANTOR CV TEGUH TRI CHANDRA**

SKIPSI

OLEH :

FATHUR ROHMAN

NIM. 161310556



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

2022

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ALAT
TULIS KANTOR CV TEGUH TRI CHANDRA**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

FATHUR ROHMAN

NIM : 161310556

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif**

Pada Tanggal : 08 November 2022

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



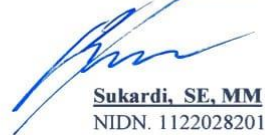
Dr.H Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 1107066101

Pembimbing Pembantu



Fita Kurniasari, S.M.B, M.A.B
NIDN. 1104079002

Penguji Pembantu



Sukardi, SE, MM
NIDN. 1122028201

Pontianak, 08 November 2022

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

KATA PENGANTAR

Assalamualakum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT sang maha pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan izin-Nya skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra**” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat beserta salam dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan umat manusia dalam menempuh dan meraih kebahagiaan dunia akhirat. Penulis ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

4. Ibu Neni Triana M, SE, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Fita Kurniasari, S.M.B, M.A.B, selaku Dosen Pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak F. Trias Pontia Wigyantanto, ST, MT, IPM, ASEAN Eng. Pemilik Toko CV Teguh Tri Chandra yang telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
8. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan seluruh tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
9. Kedua orang tua, saudara, seluruh keluarga yang selalu memberikan do'a, dukungan, serta semangat setiap harinya agar dapat menyelesaikan perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan dan rekan-rekan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Pontianak, 08 November 2022

Penulis

Fathur Rohman

Nim : 161310556

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian secara langsung dan dipakai untuk dirinya sendiri pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil diagram Kartesius kepuasan konsumen belum sepenuhnya tercapai. Pada indikator *tangible* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu ketersediaan tempat parkir, penampilan karyawan serta tata letak barang. Pada indikator *reliability* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu kesan baik yang diberikan oleh karyawan, proses perhitungan di kasir, serta ketersediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pada indikator *responsiveness* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu memberikan pelayanan secara cepat, serta mengutamakan kepentingan konsumen. Pada indikator *assurance* hal yang perlu diperbaiki yaitu sikap sopan karyawan kepada konsumen serta cara berbicara karyawan agar lebih menyenangkan kepada konsumen. Pada indikator *empathy* hal yang perlu diperbaiki yaitu sikap ramah karyawan kepada konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Toko Alat Tulis CV Teguh Tri Chandra

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Metode Penelitian	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Teknik Pengumpulan Data	11
3. Populasi Dan Sampel	12
4. Skala Pengukuran	14
5. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pemasaran	19
B. Jasa	20
1. Pengertian Jasa	20
2. Karakteristik Jasa	21
3. Kualitas Jasa	22
4. Mengukur Kualitas Jasa	23
C. Kepuasan Konsumen	24
1. Pengertian Keputusan Konsumen	24
2. Mengukur Kepuasan Konsumen	25

BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	26
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	26
	B. Struktur Organisasi	27
	C. Aspek Sumber Daya Manusia.....	28
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
	A. Karakteristik Responden	31
	B. Analisis Data	34
BAB V	PENUTUP	44
	A. Kesimpulan	44
	B. Saran.....	45
	DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daftar Usaha Alat Tulis Kantor di Kota Pontianak, Kecamatan Pontianak Kota, Kelurahan Sungai Bangkong Tahun 2022	2
Tabel 1.2 Jenis Produk dan Harga	5
Tabel 1.3 Jumlah Pendapatan Total Pertahun Tahun 2019-2021	6
Tabel 1.4 Skor Pernyataan Responden.....	15
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan Tahun 2022	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	34
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan JumlahTanggungans	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.10Nilai Rata-Rata Atribut dan Indikator Berdasarkan Kepuasan dan Kepentingan Konsumen Toko ATK CV Teguh Tri Chandra.	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 1.2 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 3.1 CV Teguh Tri Chandra Struktur Organisasi	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Menurut Dimensi.....	40
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	47
Lampiran 2	Identitas Responden	51
Lampiran 3	Rekapitulasi Jawaban Responden	55
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel	63
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 6	Diagram Kartesius Menurut Dimensi	69
Lampiran 7	Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Alat tulis kantor atau yang biasa disebut ATK merupakan peralatan yang berguna untuk melangsungkan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari. Alat tulis kantor sekarang ini sudah menjadi kebutuhan semua orang khususnya dikalangan pelajar, karyawan, para wirausaha, dan lain-lain. Kebutuhan akan alat-alat tulis ini sering kali menjadi kebutuhan yang tidak terduga untuk dibeli. Salah satu toko yang menjual alat tulis kantor (ATK) yaitu toko CV Teguh Tri Chandra. Toko alat tulis kantor (ATK) banyak menjual produk seperti kertas, pulpen, buku, pensil, amplop, map, dan lain sebagainya.

CV Teguh Tri Chandra yang beralamat di Jl. Uray Bawadi No. 79 Kelurahan Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak adalah salah satu bentuk usaha grosir dan eceran yang menyediakan kebutuhan alat tulis kantor (ATK) yang beraneka macam, toko ini menyediakan perlengkapan alat tulis kantor yang lumayan lengkap. CV Teguh Tri Chandra merupakan toko dengan karakteristik bersih, aman dan mudah dijangkau.

Dilihat dari lokasinya berada di pusat keramaian, mudah ditemukan karena ada papan nama di depan toko dan mudah dijangkau dengan alat transportasi, Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan beberapa konsumen CV Teguh Tri Chandra. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan beberapa keluhan dari pelanggan seperti label harga barang masih belum tercantum semua dan kondisi lahan parkir masih sempit. Berikut ini adalah

jumlah usaha alat tulis kantor yang ada di kota Pontianak tahun 2022:

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Daftar Usaha Alat Tulis Kantor Di Kota Pontianak, Kecamatan
Pontianak Kota, Kelurahan Sungaibangkong
Tahun 2022

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT
1.	Bintang Borneo Lestari	JL. Swignyo No. 80
2.	Dimitria Jania SE.Ak	JL. Danau Sentarum Gg. Mufakat No. 1
3.	Karya Nauval Athadanis	JL. Dr Sutomo Gg. Karya 2 No. 17
4.	Nicky Amelia	JL. Danau Sentarum No. 2B
5.	Amelz	JL. P. Natakusuma Gg. Selamat Bersama No. 41
6.	Athalla Pradibta	JL. Prof M. Yamin Gg. Morodadi
7.	Angkasa Borneo	JL. Prof M. Yamin Gg. Morodadi 4
8.	Anugerah Bara Wijaya	JL. Prof M. Yamin Gg. Morodadi 4 Rt.003/Rw.041
9.	Alfarizie Jaya Konstruksi	JL. Danau Sentarum Komp. Cendana Asri A-17
10.	Aneka Mediatama	JL. Rawasari Gg. Rawasari 3
11.	Daya Aura	JL. Prof M. Yamin Gg. Morodadi 4
12.	Makmur Perdana Mulia	JL. Pak Benceng No.6C
13.	AS Duta Prima	JL. Prof M. Yamin Gg. Morodadi 4
14.	Dinamika Abadi	JL. Karimun No.3
15.	Zakibal Bersaudara	JL. P. Natakusuma Gg. Rajawali No. 03
16.	Rino Satya Abadi	JL. Karya Sosial Komplek Mekarsari 1
17.	Anam Konstruksi	JL. Danau Sentarum Komplek Cendana Asri
18.	Dafinar	JL. Sultan Abdurrahman, Gg. Suka Mulya No.19
19.	Prima Utama Borneo Group	JL. Danau Sentarum, Kom. Mitra Raya Lestari 2
20.	Willynilly Produksi	JL. Pak Benceng Blok C No. 4
21.	Ricky Anugerah	JL. Pangeran Nata Kusuma No. 159
22.	Avirza Raya Lestari	JL. H.M Swignyo No. 38
23.	Fajar Jaya Abadi	JL. Uray Bawadi No. 88A/94
24.	Gema Insan Pratama	Komplek Pondok Indah Karya No. A4
25.	Arfira	JL. Danau sentarum Kom. Mitra Indah Utama 5
26.	Bintang Borneo Lestari	JL. Swignyo No. 80
27.	Tanggamus Agung Perdana	JL. Dr. Wahidin Kom. Batara Indah 1 Blok. S
28.	Binbit Sukses Bersama	Komplek Pondok Indah Karya No.A4
29.	Mukti Jaya	JL. Prof. M. Yamin Gg. Morodadi

Tabel 1.1
Lanjutan

30	Etik Azahra Properti	JL. Ilham Kom. Ilham Permai Blok B5
31	Rindi Abadi	JL. Danau Sentarum Kom. Danau Asri No. A2
32	Duta Borneo Mandiri	JL. Putri Candramidi No. 08
33	Zetka	JL. P. Natakusuma Gg. Melati No. 17
34	Shulthan Garnida	JL. Putri Dara Nante No.26
35	Akbar Jaya	JL. P. Nata Kusuma Gg. Langgar Haji Ali No. 30
36	Hanief Makmur Perkasa	JL. Prof. M. Yamin Gg. Morodadi 1 No. 13A
37	Dwiraya Makmur	JL. Putri Dara Hitam Gg. Tani IV No. 64A
38	Luckyta	Komplek Puri Akcaya II B.2
39	Khatulistiwa Makmur Sejati	Komplek Batara Indah 4 Blok B24
40	Jaya Indah	JL. Husin No. 3
41	Cahaya Putra Mandiri	JL. Alianyang Gg. Kencana I No. 16B
42	Adi Fratama	JL. P. Natakusuma Gg. Selamat Bersama No. 32
43	Jaya Abadi Pratama	JL. Dr. Wahidin Gg. Sepakat 2 Kom. Sepakat Griya
44	Kartika Carya Dharma	JL. Gusti Hamzah No. 1
45	Enggar Dwi Pratama	JL. P. Natakusuma Gg. Jambi I No. 2
46	Dua Sahabat	JL. Alianyang Gg. Citarum No. 60
47	Dimar Lumintu	JL. Uray Bawadi No. 9A
48	Lestari Utama	JL. P. Natakusuma Gg. Selamat Bersama No. 32
49	Narita Mandiri	JL. Putri Candramidi Gg. Suka Jaya No. 1
50	Wildan Karya	JL. P. Natakusuma Gg. Selamat Bersama No. 32
51	Kalula Desain Kreasi	JL. Gusti Hamzah No.6A
52	Transforma Jaya Konstruksi	JL. Prof. M. Yamin Kom. Pasar Kemuning Blok. D
53	Hidayah	JL. Danau Sentarum No.A3
54	Insan Kapuas	JL. Putri Daranante No. 57
55	Mega PNK	JL. P. Natakusuma Gg. Sumurbor
56	Roxles	JL. Putri Candramidi No.55
57	Aneka Usaha	JL. Sultan Abdurrahman No. 103
58	Pagoda Prioritas	JL. Danau Sentarum Samping Gg. Damai
59	Bahtera Ariefka Putra	JL. Putri Daranante Gg. Sudihati No. 59
60	Shanum Jaya	JL. Dr. Wahidin Gang sepakat 2
61	Andika Borneo Persada	JL. Danau Sentarum Kom. Sentarum Mandiri II
62	Mitra Copierindo	JL. Danau Sentarum No. 118
63	Enam delapan Sembilan WD	JL. Danau Sentarum Gg. Matraman No. 7A

Tabel 1.1
Lanjutan

64	Perkasa Jaya Konstruksi	JL. Danau Sentarum Kom. Cendana Asri A-17
65	Kemuning Mandiri Sejahtera	JL. Prof. M. Yamin Kom. Pasar Kemuning No. 13
66	Tirta Sinergi Tama	JL. Putri Candramidi Gg. Sukajaya
67	Zetka	JL. P. Natakusuma Gg. Melati No. 17
68	Karya Multi Talenta	JL. Danau Sentarum Gg. Nurhadi 1 No. 12
69	Maju Jaya	JL. Prof. M. Yamin Gg. Orde Baru No. 69
70	Mandiri Jaya	JL. Prof. M. Yamin No. 1
71	Ghea Inge	JL. Ampera Kom. Permata Ampera Ruko No. 2
72	Pangeran Khatulistiwa Abadi	JL. Danau Sentarum Kom. Mitra Raya Lestari 2
73	Anugerah Cahaya Berkat	JL. Danau Sentarum Gg. PGA No. 2
74	Alula Media Perkasa	JL. Uray Bawadi No. 7
75	Bunda Agus	JL. Danau Sentarum Kom. Sentarum Mandiri 2
76	Lauw Gek Hiok	JL. P. Natakusuma No. 191B
77	Putra Lesmana	JL. P. Natakusuma Gg. Selamat Bersama No. 31B
78	Hita Dakara	JL. Swignyo Kom. Villa Citra Andalas No. 12A
79	Bu Tikna Makmur	JL. Dr. Sutomo Kom. Sentarum Mandiri 2 Blok B
80	Rama Adijaya Propertindo	JL. Putri Candramidi Gg. 2 No. 46
81	Ravana	JL. Uray Bawadi Gg. Suditrisno
82	Pelita Safari	JL. Karimun No. 31

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat 82 toko Alat Tulis Kantor di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak pada bulan Maret 2022 yang berjenis usaha Perdagangan Alat Tulis Kantor. Daftar tersebut merupakan data terakhir yang dimiliki DPMTKPTSP Kota Pontianak, Karena setelah bulan Mei 2018 hingga sekarang seluruh data perizinan disimpan di sistem pemerintah pusat yang dikenal dengan *Online Single Submission* (OSS). Maka dari itu, nama toko yang penulis teliti (CV Teguh Tri Chandra) tidak tercantum di tabel

tersebut. Karena pemilik usaha telah mengikuti sistem baru menggunakan *Online Single Submission (OSS)*.

Salah satu toko yang menjual Alat Tulis Kantor adalah CV Teguh Tri Chandra. Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha foto kopi dan menjual alat tulis kantor. Toko CV Teguh Tri Chandra yang beralamat di jalan Uray Bawadi No.79, Kelurahan Sungai Bangkong, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak. Lokasi yang sangat strategis di pusat Kota yang akan menjadikan keuntungan tersendiri bagi toko tersebut.

Produk yang di jual di toko CV Teguh Tri Chandra sangat beragam dan memiliki harga yang bervariasi. Berikut daftar jenis produk dan harga produk yang dijual di toko CV Teguh Tri Chandra dapat dilihat pada Tabel 1.2:

Tabel 1.2
CV Teguh Tri Chandra
Jenis Produk dan Harga

No	Jenis Produk	Harga
1	Kertas	Rp.2.000 – Rp.121.000
2	Buku Tulis	Rp.4.000 – Rp.44.000
3	Map	Rp.2.000 – Rp.32.000
4	File Box	Rp.32.000
5	Pulpen	Rp.3.500 – Rp.66.000
6	Spidol	Rp.10.000 – Rp.27.500
7	Stabilo	Rp.14.000
8	Pisau Cutter	Rp.5.000 – Rp.19.000
9	Pensil	Rp.2.500 – Rp.66.000
10	Papan Clip Board	Rp.13.000
11	Penghapus	Rp.2.500
12	Lakban Jilid	Rp.13.500 – Rp.18.500
13	Isolasi	Rp.13.000 – Rp.38.500
14	Penggaris	Rp.5.500 – Rp.49.500
15	Paper Clip	Rp.2.500 – Rp.7.000
16	Binder Clip	Rp.1.500 – Rp.4.000
17	Amplop	Rp.22.000 – Rp.247.500
18	Lem	Rp.3.000 – Rp.43.000
19	Tip X	Rp.7.000 – Rp.11.000
20	Hekter	Rp.22.000 – Rp.43.000

**Tabel 1.2
Lanjutan**

21	Isi Hekter	Rp.5.000 – Rp.16.000
22	Flasdisk	Rp.100.000
23	Potong Kuku	Rp.10.000
24	Gunting	Rp.5.000 – Rp.15.000
25	Peraut Pensil	Rp.3.000
26	Pita Gulung	Rp.5.000
27	Tinta	Rp.150.000 – Rp.160.000
28	Kaos Kaki	Rp.10.000 – Rp.30.000
29	Tisu	Rp.10.000 – Rp.30.000

Sumber : CV Teguh Tri Chandra Tahun 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemimpin Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra diperoleh informasi bahwa produk yang ditawarkan sangat bervariasi selain itu harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat, tempat juga mudah ditemukan oleh konsumen. Adapun realisasi total pendapatan pada CV Teguh Tri Chandra pertahun pada tabel berikut :

**Tabel 1.3
CV Teguh Tri Chandra
Jumlah Pendapatan Total Pertahun
Tahun 2019 - 2021**

No	Tahun	Total Pendapatan(Rp)	Kenaikan/Penurunan
1	2019	Rp. 155.326.500	
2	2020	Rp.162.363.500	4,53%
3	2021	Rp.164.423.500	1,2%

Sumber : CV Teguh Tri Chandra tahun 2019-2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat pada Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2020 terdapat kenaikan pendapatan pada CV Teguh Tri Chandra yaitu sebesar 0,045%. Pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2021 kembali mengalami kenaikan pendapatan dari pada tahun 2020 sebesar 0,012%.

Kepuasan Pelanggan sangat berdampak pada tingkat penjualan, dikarenakan konsumen akan semakin sering membeli produk, membeli dalam

jumlah yang lebih banyak. Hal ini juga disebabkan karena toko CV Teguh Tri Chandra yang terletak di pinggir jalan dapat memudahkan konsumen untuk menemukannya.

Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan pemimpin toko yaitu Bapak F. Trias Pontia Wigyarianto ST, MT, IPM, ASEAN Eng dan beberapa konsumen CV Teguh Tri Chandra. Dari hasil wawancara tersebut pada tahun 2019, banyak stok produk yang kosong dan mempengaruhi pada hasil penjualan dan paada tahun 2020, beliau sudah mempunyai cukup modal untuk mengisi kembali stok produk yang tadinya kosong. Hal itu berpengaruh terhadap kenaikan penjualan di tahun 2020 dan tahun 2021, sedangkan hasil wawancara dengan konsumen didapati beberapa keluhan dari pelanggan seperti label harga barang masih belum tercantum semua dan kondisi lahan parkir masih sempit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra**”

B. Permasalahan

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat didefinisikan permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Konsumen Pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra”?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, agar tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis telah membatasi kepuasan

konsumen. Dalam penelitian ini permasalahan dibatasi lebih memfokuskan pada 5 (lima) dimensi yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini oleh penulis adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana berfikir ilmiah dan sistematis dalam melihat, mengidentifikasi, memecahkan permasalahan dikaitkan dengan teori yang ada dan menambah pemahaman mengenai manfaat dari kualitas pelayanan dalam dunia bisnis untuk di terapkan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kinerja perusahaan terutama kualitas pelayanan terhadap agar perusahaan tetap berjalan dan mampu bertahan dalam persaingan.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya agar peneliti selanjutnya tersebut dapat memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian ini. Penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra untuk mencapai kepuasan pelanggan.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2018:139): “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:353): “Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan *faction* (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”.

Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa. Parasuraman, *et al.*, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi utama :

1. Berwujud (*Tangible*) : kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan *eksistensinya* kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*) : kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) : suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

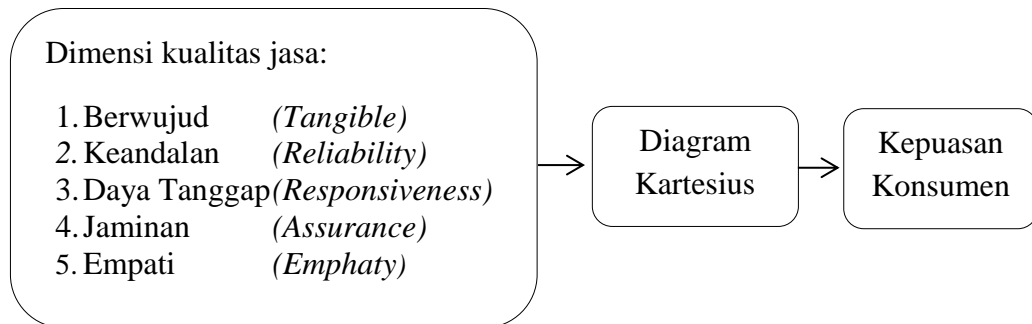
4. Jaminan (*Assurance*) : pengetahuan, kesopansantunan, keramahmatan petugas dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*) : memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari dan Maulini (2017) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Unit Toko/UKM Mart Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kantor Gubernur Kalimantan Barat”. Dimana hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan UKM Mart. Ketidakpuasan ini tercemin dari tingkat harapan rata-rata sebesar 4,27 dan nilai kinerja rata-rata sebesar 3,56. Karena nilai kinerja pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan responden, sehingga pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan UKM Mart.
2. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muslimin, dkk (2017) yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya” Dimana hasil dari diagram kartesius indikator kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen yaitu sebesar 4.30. Adapun nilai rata-rata dari kepentingan konsumen yaitu sebesar 4,42. Dapat disimpulkan konsumen tidak puas. Karena nilai rata-rata kepuasan berada dibawah nilai rata-rata kepentingan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat penulis tuangkan dalam gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Siregar (2019:15): “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel lain”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2019:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan. Data primer didapatkan dengan cara sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Siregar (2019:40): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara

tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pemimpin usaha yaitu Bapak Teguh Tri Chandra dengan tujuan mendapatkan data dan informasi yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:142) : “Kuesioner merupakan tiket pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner di isi oleh responden yaitu konsumen pada CV Teguh Tri Chandra.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2019:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolahnya”. Data yang diperoleh dari secara tertulis, baik informasi yang didapat dari pemilik usaha dan pelanggan yang memilih, dan data yang diperoleh diperusahaan adalah data penjualan dan data daftar produk.

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80): “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Konsumen Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra yang membeli produk secara langsung dan dipakai untuk dirinya sendiri.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81): “Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Mengingat populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari Purba (1996) dalam Sujarweni (2015:155), yaitu sebagai berikut:

$$n = Z^2 / 4(Moe)^2$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = 1,96^2 / 4(0,10)^2$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 96 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan pertimbangan jumlah sampel tersebut cukup representatif untuk mewakili populasi.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sujarweni (2015:88): “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu”. Kriteria responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Konsumen Toko Alat Tulis Kantor Teguh Tri Chandra yang berusia minimal 20 tahun
- 2) Konsumen Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra yang membeli produk secara langsung dan dipakai untuk dirinya sendiri.

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran, yaitu sebuah tolak ukur tambahan yang memberikan suatu skor berdasarkan jumlah dan intensitas responden dalam serangkaian pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Menurut Sujarweni (2015:104): “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Menurut Sugiyono (2019:134): “Skala *Likert*

adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan, untuk keperluan analisis, maka jawaban itu dapat diberi skor, yang dapat dilihat di Tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Skor Pernyataan Responden

NO	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Kepentingan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5
2	Puas (P)	4	Penting (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Penting (CP)	3
4	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Penting (KP)	2
5	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Penting (TP)	1

5. Teknik Analisis Data

Adapun alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Metode kuantitatif, yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2019:75): “uji instrumen adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan menginterpretasikan

informasai yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”.

1.) Uji Validitas

Menurut Siregar (2019:75) “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas menguji seberapa baik satu atau seperangkat instrumen pengukuran untuk mengukur dengan tepat satu konsep studi yang akan diukur dan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan dalam instrumen adalah valid”. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah dengan cara mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dalam kuesioner dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut :

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan adalah valid
(dengan signifikan 0,05)
- b) jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan adalah tidak valid
(dengan signifikan 0,05)

2.) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2019 : 87). “Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula”. Reliabilitas

menunjukkan suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), dengan teknik *Cronbach's Alpha* dan menggunakan SPSS dimana dikatakan *reliable* jika *Cronbach's Alpha* > 0,60

b. Analisis Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2011 : 241): “Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua garis yang terpotong tegak lurus pada titik X dan Y”. Titik X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai kepuasan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai harapan / kepentingan. Penyederhanaan rumus, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen menurut J. Supranto (2011 : 241) berikut ini.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} : Skor rata-rata nilai atribut tingkat kinerja / kepuasan

\bar{Y} : Skor rata-rata nilai atribut tingkat harapan / kepentingan

$\sum Xi$: Jumlah nilai atribut tingkat harapan / kepuasan

$\sum Yi$: Jumlah nilai atribut tingkat harapan / kepentingan

n : jumlah responden

Selanjutnya perhitungan tingkat kepuasan tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1.2
Diagram kartesius

\bar{Y} = Kepentingan

Sangat penting dan tidak puas Prioritas utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan Prestasi B
Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah C	Kurang penting dan sangat puas Berlebihan D

\bar{X} = Kepuasan

Sumber : Supranto (2011 : 241)

Keterangan :

- Kuadran A** : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan / tidak puas
- Kuadran B** : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C** : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D** : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tapi pelaksanaan berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 18 pertanyaan adalah valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa item dari pertanyaan yang digunakan adalah reliabel.
2. Pada indikator *tangible* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu ketersediaan tempat parkir, penampilan karyawan serta tata letak barang di Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra.
3. Pada indikator *reliability* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu kesan baik yang diberikan oleh karyawan, proses perhitungan di kasir, serta ketersediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
4. Pada indikator *responsiveness* beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu memberikan pelayanan secara cepat, serta mengutamakan kepentingan konsumen.
5. Pada indikator *assurance* hal yang perlu diperbaiki yaitu sikap sopan karyawan kepada konsumen serta cara berbicara karyawan agar lebih menyenangkan kepada konsumen.
6. Pada indikator *empathy* hal yang perlu diperbaiki yaitu sikap ramah karyawan kepada konsumen.

B. Saran

Berdasarkan analisis diagram kartesius kuadran A merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/tidak puas. Maka saran yang penulis dapat sampaikan adalah bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan CV Teguh Tri Chandra lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen. Akan melihat pentingnya akan tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kinerja, maka penulis menyarankan perusahaan harus mengutamakan kepentingan konsumen, karyawan harus berbicara dengan menyenangkan, dan karyawan lebih bersikap ramah kepada semua konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniasari, Fita dan Ria Maulini. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Unit Toko/UKM Mart Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kantor Gubernur Kalimantan Barat. JMM (Jurnal Manajemen Motivasi). Vol. 13, No. 2 Oktober 2017.*
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Muslimin, Helman Fachri, dan Devi Yasmin. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Waserda Angkasa Pura Kuburaya. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak. Vol 4, No. 2 (2017)*
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Syofian. 2019. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset, Yogyakarta.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra**” dan diharapkan kepada Bapak /Ibu /saudara dapat menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak /Ibu /Saudara untuk mengisi daftar kuesioner ini:

I. Identitas Peneliti :

Nama : Fathur Rohman
Nim : 161310556
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

II. Identitas Responden :

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan :
Penghasilan rata-rata :
Status perkawinan :
Jumlah tanggungan :

III. Petunjuk Pengisian

Berikan centang (√) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan yang anda rasakan, keterangan:

Jawaban Untuk Kepuasan :

Sangat Puas (SP)

Puas (P)

Cukup Puas (CP)

Kurang Puas (KP)

Tidak Puas (TP)

Jawaban Untuk Kepentingan :

Sangat Penting (SP)

Penting (P)

Cukup Penting (CP)

Kurang Penting (KP)

Tidak Penting (TP)

IV. Pertanyaan

NO	Pertanyaan	Jawaban Responden									
		Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
I. Berwujud (<i>Tangible</i>)											
1	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi para konsumen										
2	Lingkungan yang bersih di Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra										
3	Penampilan karyawan yang rapi										
4	Tata letak barang atau produk di Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra tertata dengan rapi										
II. Keandalan (<i>Reliability</i>)											
5	Karyawan Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra memberikan kesen yang baik sejak pertama kali anda datang										
6	Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra melayani sesuai prosedur saat berbelanja agar tidak membingungkan										
7	Proses perhitungan dikasir dihitung dengan cepat										
8	Ketersediaan produk sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen										
9	Kemudahan mencari barang yang dibutuhkan										
III. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)											
10	Karyawan Toko Alat Tulis Kantor CV Teguh Tri Chandra merespon keluhan konsumen dengan cepat										
11	Karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat										

Lampiran 2

No.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Status	Jumlah Tanggungan
1	Jawari	Pria	20	SMA	Mahasiswa	1500000	Belum Menikah	0
2	Aldino Sadesta	Pria	49	S1	PNS	4800000	Menikah	2
3	Yeni Baini	Wanita	28	SMA	Wirausaha	4000000	Janda	1
4	Yoga	Pria	31	SMA	Karyawan Swasta	3200000	Menikah	2
5	Abdurahman	Pria	29	S1	Karyawan Swasta	4200000	Belum Menikah	0
6	Rianto	Pria	34	SMA	Karyawan Swasta	4400000	Menikah	3
7	Fazulpi	Pria	27	SMA	Karyawan Swasta	3400000	Belum Menikah	0
8	Jacob	Pria	22	S1	Mahasiswa	1900000	Belum Menikah	0
9	Budiman	Pria	56	S1	PNS	6400000	Menikah	3
10	Sugianto	Pria	40	S1	PNS	4100000	Menikah	2
11	Mamad Puharmad	Pria	50	SMA	PNS	4500000	Menikah	2
12	Aulia	Wanita	57	SMA	PNS	4900000	Menikah	3
13	Rujiah	Wanita	42	S1	Wirausaha	4600000	Menikah	1
14	Mirto	Pria	26	SMA	Karyawan Swasta	2200000	Belum Menikah	0
15	Saadah	Wanita	39	SMA	Karyawan Swasta	4200000	Menikah	3
16	Yeni Nopiani	Wanita	35	S1	Karyawan Swasta	4300000	Menikah	3
17	Herlan	Pria	55	SMA	PNS	4700000	Menikah	3
18	Iwan Ridwan	Pria	28	SMA	Karyawan Swasta	2400000	Duda	3
19	Faisal	Pria	56	S1	PNS	6200000	Menikah	3
20	Syamsul Hidayat	Pria	56	S1	PNS	6100000	Menikah	3
21	Yayan	Pria	30	SMA	Karyawan Swasta	4000000	Belum Menikah	0
22	Sumartini	Wanita	57	S1	PNS	5300000	Menikah	3
23	Sudanik	Wanita	41	SMA	PNS	4200000	Menikah	3
24	Gangsar	Pria	31	SMA	Karyawan Swasta	3100000	Duda	0

25	Yandi	Pria	27	S1	Mahasiswa	2700000	Belum Menikah	1
26	Atna	Wanita	28	SMA	Karyawan Swasta	2500000	Menikah	3
27	Iskandar	Pria	33	S1	Wirausaha	4100000	Duda	3
28	Sapiah	Wanita	56	SMA	PNS	4800000	Menikah	3
29	Masdiana	Wanita	39	S1	Mahasiswa	3100000	Menikah	3
30	Asmil	Pria	56	SMA	PNS	5800000	Menikah	3
31	Edi Saputra	Pria	32	SMA	Karyawan Swasta	4200000	Menikah	3
32	Karnain	Pria	28	SMA	Karyawan Swasta	2700000	Belum Menikah	0
33	Armayadi	Pria	29	SMA	Karyawan Swasta	2500000	Menikah	3
34	Boby Syahrianto	Pria	31	S1	Karyawan Swasta	2300000	Belum Menikah	0
35	Kartika	Wanita	56	S1	PNS	6100000	Menikah	3
36	Yusmiati	Wanita	42	S1	PNS	4400000	Menikah	3
37	Desi Lestari	Wanita	41	S1	Wirausaha	4200000	Menikah	3
38	Anggie	Wanita	32	S1	PNS	4100000	Janda	2
39	Anita	Wanita	48	S1	PNS	4700000	Menikah	3
40	Putri Kurnia	Wanita	57	S1	Karyawan Swasta	4500000	Menikah	3
41	Endang	Wanita	40	S1	PNS	4300000	Menikah	3
42	Sukarti	Wanita	39	S1	Karyawan Swasta	3700000	Janda	0
43	Sumiati	Wanita	44	S1	Wirausaha	4300000	Menikah	3
44	Darwin	Pria	57	S1	PNS	6400000	Menikah	3
45	Anto	Pria	30	S1	Mahasiswa	3900000	Belum Menikah	3
46	Nurhasanah	Wanita	28	S1	Mahasiswa	3200000	Belum Menikah	3
47	Puryono	Pria	27	S1	Karyawan Swasta	2600000	Belum Menikah	0
48	Supardi	Pria	33	S1	Mahasiswa	2900000	Menikah	3
49	Herniyanti	Wanita	35	SMA	Wirausaha	3100000	Menikah	3
50	Yani	Wanita	57	SMA	PNS	5600000	Menikah	3

51	Vina Meliana	Wanita	40	S1	Karyawan Swasta	3500000	Menikah	3
52	Izhardi	Pria	41	S1	PNS	4000000	Menikah	3
53	Atik	Wanita	39	S1	Karyawan Swasta	3500000	Menikah	3
54	Rena	Wanita	29	SMA	Mahasiswa	3200000	Belum Menikah	0
55	Indrawati	Wanita	42	SMA	Karyawan Swasta	4400000	Menikah	3
56	Jamilah	Wanita	27	S1	Karyawan Swasta	2700000	Belum Menikah	0
57	Listerina	Wanita	40	SMA	Wirausaha	2500000	Menikah	3
58	Cici Aprilianti	Wanita	26	S1	Karyawan Swasta	2600000	Belum Menikah	0
59	Juwita	Wanita	39	SMA	Karyawan Swasta	4600000	Janda	3
60	Wirda	Wanita	31	S1	Wirausaha	3600000	Belum Menikah	0
61	Zulribah	Wanita	57	S1	Wirausaha	5200000	Menikah	3
62	Yusniar	Wanita	35	SMA	Karyawan Swasta	3200000	Belum Menikah	0
63	Ekasari	Wanita	51	S1	PNS	5100000	Menikah	3
64	Febry Fitriadi	Wanita	33	SMA	Karyawan Swasta	3200000	Belum Menikah	0
65	Bujang Jildi	Pria	36	S1	Karyawan Swasta	3000000	Menikah	3
66	Neni Lidia	Wanita	32	S1	Karyawan Swasta	2900000	Menikah	3
67	Novita	Wanita	56	S1	PNS	5600000	Menikah	3
68	Elsa	Wanita	29	SMA	Wirausaha	2800000	Belum Menikah	0
69	Nenti	Wanita	55	S1	PNS	4900000	Menikah	3
70	Julianti	Wanita	54	SMA	PNS	4700000	Belum Menikah	0
71	Rasni	Wanita	30	S1	Wirausaha	3600000	Menikah	3
72	Salsabilla	Wanita	55	SMA	Wirausaha	4800000	Menikah	3
73	Wahidah	Wanita	39	SMA	Karyawan Swasta	3700000	Janda	3
74	Tarmizi	Pria	56	SMA	Wirausaha	4900000	Menikah	3
75	Puriadi	Pria	31	S1	Karyawan Swasta	2800000	Menikah	3
76	Ernalina	Wanita	49	SMA	PNS	4900000	Menikah	3

77	Asmadi	Pria	50	SMA	PNS	5000000	Menikah	3
78	Inggi	Wanita	56	SMA	Karyawan Swasta	3800000	Janda	3
79	Reni Dania	Wanita	32	S1	Karyawan Swasta	2400000	Belum Menikah	0
80	Leni Marlina	Wanita	57	SMA	Wirausaha	4600000	Menikah	3
81	Nasution	Pria	50	S1	PNS	5100000	Duda	2
82	Nursila	Wanita	56	SMA	Wirausaha	5000000	Menikah	3
83	Nursida	Wanita	34	S1	Karyawan Swasta	3000000	Belum Menikah	2
84	Yanti	Wanita	57	S1	Wirausaha	5200000	Menikah	3
85	Dini Yusanti	Wanita	35	S1	Karyawan Swasta	3200000	Belum Menikah	1
86	Habibi	Pria	29	SMA	Karyawan Swasta	3500000	Belum Menikah	2
87	Irna Purnawati	Wanita	33	S1	Mahasiswa	2900000	Menikah	3
88	Isnu Marzuki	Pria	30	S1	Mahasiswa	3000000	Menikah	3
89	Santi	Wanita	31	SMA	Wirausaha	2800000	Belum Menikah	1
90	Dadang	Pria	29	SMA	Karyawan Swasta	2750000	Belum Menikah	1
91	Lita	Wanita	52	SMA	Wirausaha	4900000	Menikah	3
92	Toni	Pria	32	SMA	Karyawan Swasta	3000000	Belum Menikah	1
93	Ririn	Wanita	49	SMA	Wirausaha	4300000	Menikah	3
94	Adiansyah	Pria	57	S1	PNS	4700000	Menikah	3
95	Sulastri	Wanita	30	SMA	Karyawan Swasta	2800000	Belum Menikah	1
96	Nurmala	Wanita	44	S1	PNS	4600000	Menikah	3
97	Ika Aprianti	Wanita	47	SMA	PNS	4200000	Menikah	3
98	Titin	Wanita	29	SMA	Karyawan Swasta	2400000	Belum Menikah	1
99	Rasmi	Wanita	28	S1	Karyawan Swasta	2700000	Belum Menikah	1
100	Rahimin	Pria	55	SMA	Wirausaha	5100000	Menikah	3

Lampiran 3

No	Berwujud (Tangible)				Keandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)			Jaminan (Assurance)			Empati (Empathy)			Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	80
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	81
3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	79
4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	72
5	2	5	4	2	5	4	2	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	5	66
6	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	62
7	5	2	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	74
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	87
9	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	80
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	85
11	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	72
12	4	4	2	4	5	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	5	59
13	3	5	2	5	5	3	5	3	2	5	3	2	5	3	2	3	5	5	66
14	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	75
15	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	82
16	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	71
17	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	72
18	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	66
19	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	62
20	5	3	2	4	3	2	5	2	4	5	2	3	5	2	3	2	5	3	60
21	4	3	5	5	3	5	5	4	2	4	3	2	5	3	2	5	5	3	68
22	5	3	2	5	3	2	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	5	3	63
23	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	68
24	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	64

25	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	79
26	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	77
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	88
28	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	85
29	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	84
30	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	68
31	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	77
32	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	81
33	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
34	3	4	4	2	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	2	4	62
35	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	51
36	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	81
37	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	72
38	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	79
39	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	80
40	4	5	5	2	5	5	2	5	4	2	5	3	2	5	3	5	2	5	69
41	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	3	69
42	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	65
43	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	78
44	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
46	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	76
47	4	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	69
48	5	3	5	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	3	69
49	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	81
50	5	5	5	3	5	5	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	5	67
51	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	80

52	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	72
53	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	76
54	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	80
55	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	77
56	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	77
57	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	80
58	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	78
59	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	78
60	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	82
61	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
62	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	84
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
64	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	74
65	4	2	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	74
66	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	82
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
68	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
69	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	80
70	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
71	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	81
72	3	4	5	2	4	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	4	70
73	4	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	74
74	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	84
75	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	78
76	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	75
77	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	76
78	3	3	2	4	3	2	4	2	5	4	2	5	4	2	5	2	4	3	59

79	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	84
80	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	79
81	5	5	4	2	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	5	66
82	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	78
83	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	82
84	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	77
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
86	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87
87	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
88	3	5	2	5	5	2	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	5	5	67
89	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
90	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	2	5	4	2	4	5	5	75
91	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	71
92	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86
93	5	4	2	5	4	2	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	4	63
94	2	2	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	2	72
95	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	63
96	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	79
97	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	80
98	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	79
99	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	80
100	3	2	5	4	2	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	2	68
	4,22	4,25	4,26	4,06	4,29	4,31	4,14	4,26	4,3	4,05	4,22	4,21	4,14	4,22	4,21	4,31	4,14	4,29	
	4,1975				4,26					4,16			4,19			3,483333			

No	Berwujud (Tangible)				Keandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)			Jaminan (Assurance)			Empati (Empathy)			Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	59
2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	61
3	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	2	5	3	3	5	74
4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	41
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	61
6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
7	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	82
8	2	3	5	4	2	2	2	5	2	2	2	3	2	5	2	2	3	2	50
9	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	66
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	82
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	81
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	74
14	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	69
15	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
16	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	48
17	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	50
18	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
19	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	70
20	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	74
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	88

23	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	74
24	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
25	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	86
26	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	87
28	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	5	2	5	2	2	5	2	53
29	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	79
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
31	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
33	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
34	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
35	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	82
36	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	79
37	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	85
38	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	84
39	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	81
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	84
41	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	82
42	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	82
43	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	82
44	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	81
45	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	79
46	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	83
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	83
48	5	4	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	3	5	78
49	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	84

50	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	82
51	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	80
52	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	81
53	5	4	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	79
54	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	86
55	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	85
56	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	82
57	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	84
58	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	86
59	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	83
60	4	2	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	2	5	4	2	5	5	72
61	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	81
62	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	5	5	62
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	86
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89
66	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	5	5	55
67	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	84
68	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	82
69	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
70	2	5	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	3	5	55
71	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	85
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
73	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	75
74	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	83
75	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	81
76	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	80

77	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	75	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	88
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
80	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	79	
81	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	80	
82	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	76	
83	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	75	
84	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	75	
85	5	5	5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	82	
86	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
87	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	72	
88	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	72	
89	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	63	
90	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	83	
91	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	81	
92	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	83	
93	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	81	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88	
95	3	2	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	2	4	3	2	5	5	65	
96	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	5	5	65	
97	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	80	
98	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	85	
99	5	2	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	2	5	73	
100	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	85	
	4,46	4,14	4,4	4,25	4,33	4,08	4,26	4,45	4,02	4,11	4,27	4,51	4,05	4,36	4,43	4,05	4,27	4,27		
	4,3125				4,228					4,296666667			4,28			4,196667				

Lampiran 4

Correlations																				
		Tangible .1	Tangible .2	Tangible .3	Tangible .4	Reliability.1	Reliability.2	Reliability.3	Reliability.4	Reliability.5	Responsiveness.1	Responsiveness.2	Responsiveness.3	Assurance.1	Assurance.2	Assurance.3	Empathy.1	Empathy.2	Empathy.3	Total Skor Kepuasan Konsumen
Tangible.1	Pearson Correlation	1	,086	,070	,142	,088	,091	,158	,070	,016	,140	,046	-,007	,158	,046	-,007	,091	,158	,088	,281**
	Sig. (2-tailed)		,392	,491	,159	,384	,370	,117	,486	,878	,164	,652	,946	,117	,652	,946	,370	,117	,384	,005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tangible.2	Pearson Correlation	,086	1	,149	-,072	,964**	,193	-,097	,199*	,042	-,073	,206*	,056	-,097	,206*	,056	,193	-,097	,964*	,423**
	Sig. (2-tailed)	,392		,139	,474	,000	,054	,339	,047	,680	,470	,040	,579	,339	,040	,579	,054	,339	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tangible.3	Pearson Correlation	,070	,149	1	-,135	,077	,961**	-,204*	,942*	,197*	-,194	,910**	,234*	-,204*	,910**	,234*	,961*	-,204*	,077	,647**
	Sig. (2-tailed)	,491	,139		,181	,446	,000	,042	,000	,049	,053	,000	,019	,042	,000	,019	,000	,042	,446	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tangible.4	Pearson Correlation	,142	-,072	-,135	1	-,098	-,116	,932**	-,147	-,095	,901**	-,163	-,077	,932*	-,163	-,077	-,116	,932*	-,098	,419**
	Sig. (2-tailed)	,159	,474	,181		,334	,249	,000	,144	,350	,000	,106	,445	,000	,106	,445	,249	,000	,334	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reliability.1	Pearson Correlation	,088	,964**	,077	-,098	1	,119	-,126	,126	,016	-,099	,137	,034	-,126	,137	,034	,119	-,126	1,000**	,354**
	Sig. (2-tailed)	,384	,000	,446	,334		,237	,213	,211	,878	,328	,174	,734	,213	,174	,734	,237	,213	0,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reliability.2	Pearson Correlation	,091	,193	,961**	-,116	,119	1	-,167	,949*	,203*	-,175	,908**	,244*	-,167	,908**	,244*	1,000**	-,167	,119	,688**
	Sig. (2-tailed)	,370	,054	,000	,249	,237		,096	,000	,043	,082	,000	,014	,096	,000	,014	0,000	,096	,237	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reliability.3	Pearson Correlation	,158	-,097	-,204*	,932**	-,126	-,167	1	-,206*	-,079	,957**	-,217*	-,075	1,000**	-,217*	-,075	-,167	1,000**	-,126	,398**
	Sig. (2-tailed)	,117	,339	,042	,000	,213	,096		,040	,436	,000	,030	,457	0,000	,030	,457	,096	0,000	,213	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reliability.4	Pearson	,070	,199*	,942**	-,147	,126	,949**	-,206	1	,188	-,174	,978**	,225*	-,206*	,978**	,225*	,949*	-,206*	,126	,673**

	Sig. (2-tailed)	,946	,579	,019	,445	,734	,014	,457	,024	,000	,505	,016		,457	,016	0,000	,014	,457	,734	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Assurance.1	Pearson Correlation	,158	-,097	-,204*	,932**	-,126	-,167	1,000**	-,206*	-,079	,957**	-,217*	-,075	1	-,217*	-,075	-,167	1,000**	-,126	,398**
	Sig. (2-tailed)	,117	,339	,042	,000	,213	,096	0,000	,040	,436	,000	,030	,457		,030	,457	,096	0,000	,213	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Assurance.2	Pearson Correlation	,046	,206*	,910**	-,163	,137	,908**	-,217*	,978*	,209*	-,168	1,000**	,241*	-,217*	1	,241*	,908*	-,217*	,137	,663**
	Sig. (2-tailed)	,652	,040	,000	,106	,174	,000	,030	,000	,037	,095	0,000	,016	,030		,016	,000	,030	,174	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Assurance.3	Pearson Correlation	-,007	,056	,234*	-,077	,034	,244*	-,075	,225*	,953**	-,067	,241*	1,000**	-,075	,241*	1	,244*	-,075	,034	,464**
	Sig. (2-tailed)	,946	,579	,019	,445	,734	,014	,457	,024	,000	,505	,016	0,000	,457	,016		,014	,457	,734	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empathy.1	Pearson Correlation	,091	,193	,961**	-,116	,119	1,000**	-,167	,949*	,203*	-,175	,908**	,244*	-,167	,908**	,244*	1	-,167	,119	,688**

	Sig. (2-tailed)	,370	,054	,000	,249	,237	0,000	,096	,000	,043	,082	,000	,014	,096	,000	,014		,096	,237	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empathy.2	Pearson Correlation	,158	-,097	-,204*	,932**	-,126	-,167	1,000**	-,206*	-,079	,957**	-,217*	-,075	1,000**	-,217*	-,075	-,167	1	-,126	,398**
	Sig. (2-tailed)	,117	,339	,042	,000	,213	,096	0,000	,040	,436	,000	,030	,457	0,000	,030	,457	,096		,213	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empathy.3	Pearson Correlation	,088	,964**	,077	-,098	1,000**	,119	-,126	,126	,016	-,099	,137	,034	-,126	,137	,034	,119	-,126	1	,354**
	Sig. (2-tailed)	,384	,000	,446	,334	0,000	,237	,213	,211	,878	,328	,174	,734	,213	,174	,734	,237	,213		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Skor Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,281**	,423**	,647**	,419**	,354**	,688**	,398**	,673*	,426**	,406**	,663**	,464**	,398*	,663**	,464*	,688*	,398*	,354*	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 5

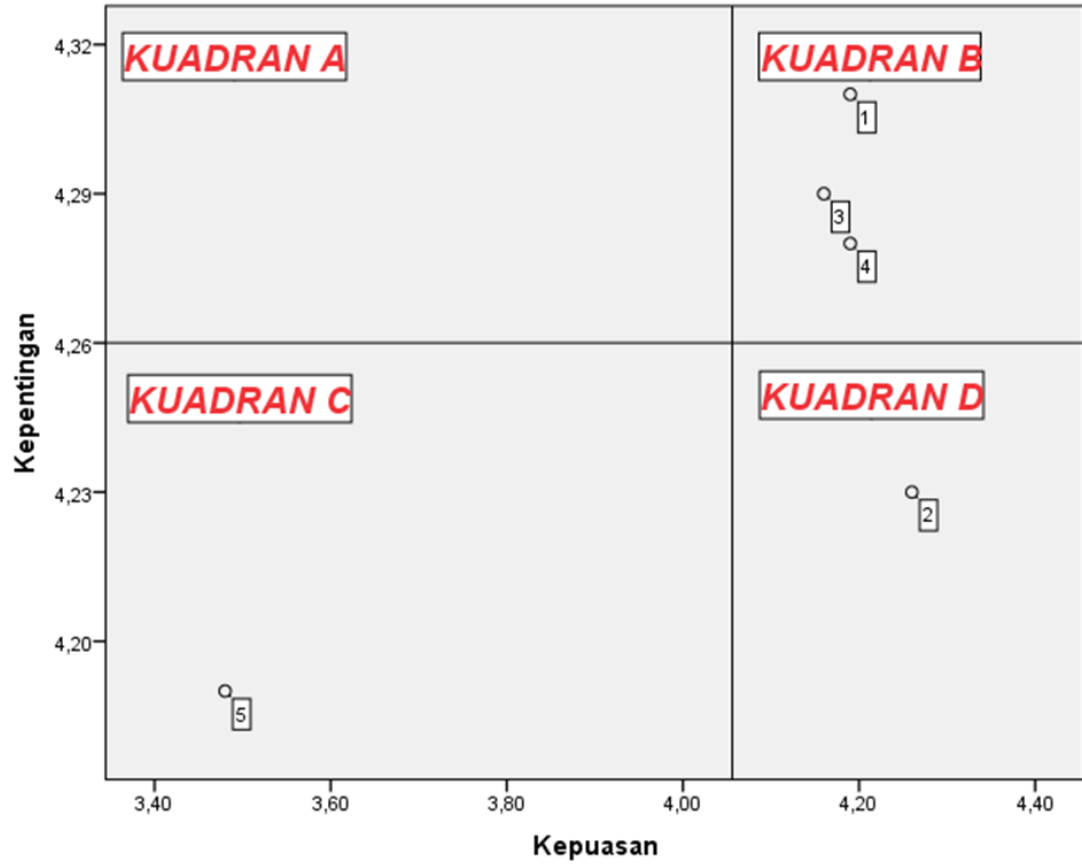
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	18

Lampiran 6

Diagram Kartesius Menurut Dimensi



Lampiran 7

Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen

