

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PEMBELIAN PRODUK KOMPUTER DI TOKO
GLORIA KOMPUTER SEKADAU**

SKRIPSI

OLEH :

**INDAH MARIATA
NIM. 171310085**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONTIANAK
2022**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PEMBELIAN PRODUK KOMPUTER DI TOKO GLORIA KOMPUTER
SEKADAU**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada

INDAH MARIATA
NIM. 171310085

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 7 Juli 2022**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



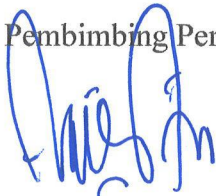
Samsuddin, S.E., M. Si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



Dr. H. Helman Fachri, S.E., M.M
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu



Neni Triana, M., S.E M.M
NIDN. 1009028104

Penguji Pembantu




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

Pontianak, 7 Juli 2022

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



Dedi Hariyanto, S.E., M.M
NIDN. 1113117702

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembelian komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di Toko Gloria Komputer Sekadau dengan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. analisis data yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis dengan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian dari data statistik, semua item pernyataan ini bersifat valid karena nilai r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r tabel (0,196) dan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Nilai $\bar{X} = 4,35$ dan $\bar{Y} = 4,07$ berarti nilai kinerja lebih besar dari pada nilai kepentingan artinya konsumen puas terhadap pelayanan pembelian produk komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Toko Gloria Komputer Sekadau.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-nyalah sehingga penulis diberikan berbagai kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PEMBELIAN PRODUK KOMPUTER DI TOKO GLORIA KOMPUTER SEKADAU”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Berkat keuletan dan keteguhan hati penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini dan dibantu oleh dosen pembimbing serta motivasi dari keluarga dan teman, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Doddy Irawan, ST, M. Eng selaku rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedy Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dosen pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Neni Triana M., SE, MM selaku Dosen Pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.

5. Pimpinan dan Staf Toko Gloria Komputer Sekadau yang telah memberikan izin serta bantuan untuk melakukan penelian ini.
6. Kedua orang tua, Bapak Januarius dan Ibu Regina Ringkum dan saudara-saudara yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat dan teman seangkatan yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Skripsi ini tentu masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Pontianak, 14 Maret 2022
Penulis

Indah Mariata
NIM 171310085

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Pengertian Pemasaran	21
B. Pelayanan	22
C. Kepuasan Konsumen.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	26
A. Sejarah Singkat Perusahaan	26
B. Struktur Organisasi	25
C. Aspek Pemasaran	28
D. Aspek Sumber Daya Manusia.....	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
A. Karakteristik Responden	33
1. Usia Responden.....	33
2. Pendidikan Responden	33
3. Pekerjaan Responden	34
4. Penghasilan Responden.....	34
5. Jumlah Tanggungan Responden.....	35
6. Frekuensi Membeli Responden.....	36
B. Uji Instrumen	36
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	38

C. Diagram Kartesius.....	40
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Toko Komputer di Kabupaten Sekadau	4
Tabel 1.2 Daftar Produk dan Harga Satuan	5
Tabel 1.3 Jumlah Produk Terjual	6
Tabel 1.4 Perkembangan Pendapatan	7
Tabel 1.5 Jumlah Bagian Karyawan	7
Tabel 1.6 Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	15
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan	35
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.11 Skor Pernyataan Responden.....	39
Tabel 4.12 Toko Gloria Komputer Sekadau Memberi Layanan Tepat Pada Waktunya.....	40
Tabel 4.13 Toko Gloria Komputer Sekadau Menyediakan Layanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan Kepada Konsumenya.....	41
Tabel 4.14 Karyawan Menginformasikan Kepada Konsumen Tentang Produknya.....	42

Tabel 4.15 Toko Gloria Komputer Sekadau Menyimpan Data Konsumen Secara Benar.....	43
Tabel 4.16 Jam Operasional Sesuai Dengan Yang Diinformasikan Kepada Konsumen.....	44
Tabel 4.17 Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Jadwal Yang Diinformasikan Kepada Konsumen.....	46
Tabel 4.18 Kecepatan Karyawan Toko Gloria Komputer Sekadau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen.....	46
Tabel 4.19 Kesiapan Karyawan Membantu Masalah Yang Dihadapi Konsumen.....	47
Tabel 4.20 Karyawan Siap Setiap Saat Untuk Melayani Konsumen.....	48
Tabel 4.21 Karyawan Siap Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Konsumen.....	49
Tabel 4.22 Karyawan Selalu Siap Menangani Setiap Keluhan Konsumen.....	49
Tabel 4.23 Kemampuan Karyawan Dapat Dipercaya.....	50
Tabel 4.24 Karyawan Memiliki Kompetensi Dan Profesional Dalam Melayani Konsumen	51
Tabel 4.25 Karyawan Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Konsumen.....	52
Tabel 4.26 Karyawan Memiliki Kemampuan Yang Baik Dalam Memberikan Penjelasan Atau Berkomunikasi Dengan Konsumen.....	53
Tabel 4.27 Karyawan Memberikan Perhatian Individual Kepada Konsumen	53
Tabel 4.28 Karyawan Memperlakukan Konsumen Secara Penuh Perhatian.....	54
Tabel 4.29 Kesiapan Karyawan Pada Saat Konsumen Membutuhkan Bantuan.....	55
Tabel 4.30 Karyawan Sabar Dan Penuh Pengertian Dalam Melayani Konsumen....	56
Tabel 4.31 Toko Gloria Komputer Sekadau Memiliki Lokasi Yang Strategis.....	56
Tabel 4.32 Toko Memiliki Ruang Kantor Yang Bersih Dan Luas.....	57
Tabel 4.33 Karyawan Toko Perpenampilan Rapi Dan Profesional.....	58
Tabel 4.34 Kondisi Lingkungan Gedung Yang Bersih Dan Nyaman Serta Tempat Parkir Yang Luas.....	58

Tabel 4.35 Rekapitulasi Skor Antara Kinerja dan Kepentingan Responden Di Toko Gloria Komputer Sekadau.....	60
Tabel 4.36 Diagram Kartesius.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 1.2 Diagram Kartesius	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Gloria Komputer Sekadau	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Data Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan (X).....	78
Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi Variabel Pelayanan (Y).....	82
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	90
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan dan Pelayanan.....	94

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diketahui bahwa pada saat sekarang ini, komputer merupakan salah satu alat bantu yang dapat menunjang kemajuan suatu usaha. Komputer dapat membantu menyelesaikan masalah baik dalam hal administrasi, perhitungan, keamanan data, pembuatan sistem maupun pengambilan suatu keputusan. teknologi telah berkembang dengan sangat pesat. evolusi mungkin merupakan kata yang tepat untuk menggambarkan mulai penggunaan teknologi informasi (TI) di semua sektor bisnis. hampir di semua sektor bidang usaha atau pun masyarakat semua memerlukan komputer untuk menjalankan keperluannya. komputer semakin banyak digunakan pada berbagai perusahaan, tidak hanya perusahaan besar tetapi perusahaan kecil pun telah mulai menggunakannya.

Banyak perusahaan yang memanfaatkan komputer untuk pengolahan data perusahaan. tuntutan konsumen yang semakin meningkatkan akan layanan yang baik membuat para pengusaha harus selalu mengevaluasi pelayanan. Persaingan akan menjadi semakin pesat karena adanya jenis usaha bisnis yang sama. menghadapi pasar yang seperti ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yang dimiliki jika ingin tetap bertahan dalam persaingan industri. Pada prinsipnya setiap perusahaan mampu memuaskan dan mempertahankan pelanggan, karena membangun loyalitas konsumen sangat lah sulit dan terlebih lagi dalam mempertahankan konsumen lama begitu sulit dari pada mencari konsumen baru.

Mempertahankan pelanggan yang lama akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memberikan kontribusi yang positif, mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas nya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan untuk memuaskan konsumen bagi setiap perusahaan. mempertahankan konsumen bukanlah hal yang mudah, kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama, oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Minat beli ulang adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat untuk menggunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Minat beli ulang timbul setelah, konsumen menerima indikator dari sesuatu yang mereka lihat, pada saat konsumen memasuki sebuah toko saat itulah timbul perhatian, keingintahuan, bahkan keinginan untuk mencoba dan kemudian membeli produk tersebut. Minat beli konsumen yang tinggi akan membawa dampak positif bagi usaha dagang untuk mencapai keberhasilan,

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian di Toko Gloria Komputer Sekadau yang beralamat di Jl. Tanjung. Sekadau Hilir. Kab. Sekadau dan kajian teori yang lebih mendalam mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Toko Gloria Komputer Sekadau. Kualitas pelayanan merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh Toko Gloria Komputer Sekadau dalam menciptakan suasana yang lebih baik dalam berbelanja seperti pelayanan karyawan, kebersihan tata ruang, serta kelengkapan produk dan harga yang relatif murah dengan kelengkapan area parkir yang luas dan bersih, lokasi ini terletak di sekitar kawasan jalan raya, memulai usaha di daerah kawasan jalan raya tentunya sangat bagus karena banyak orang yang melewati wilayah ini.

Toko Gloria Komputer Sekadau merupakan usaha perorangan yang menjual berbagai macam alat dan produk, perlengkapan komputer, Sehingga memudahkan konsumen untuk mendapatkan kualitas pelayanan purna jual. Variasi barang yang ditawarkan pun sesuai dengan kebutuhan konsumen mulai dari notebook, personal computer (PC), projector, printer, speaker, disk drive, flashdisk, keyboard, mouse, processor, memory dan ragam aksesoris lainnya. kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, di Toko Gloria Komputer Sekadau konsumen memiliki keluhan tentang pelayanan yang kurang maksimal, dan jasa

service yg tidak sesuai dengan waktu pengambilan nya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu.

Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Toko Gloria Komputer Sekadau bukan satu-satunya nya toko yang menjual produk elektronik masih banyak Toko Komputer yang bergerak dalam bidang elektronik di Kab.Sekadau.

Berikut adalah daftar layanan Toko Komputer yang ada di Kabupaten Sekadau yang di sajikan pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Daftar Toko Komputer
di Kabupaten Sekadau
tahun 2022

No	Nama	Alamat
1	Toko Gloria Komputer Sekadau	Jl. Tanjung, Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.
2	Sen computer	Jl. Murai, Sungai Ringin, Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.
3	CV. Kasyfa Family	Jl. Lintas Kalimantan Poros Tengah, Gonis Tekam, Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.
4	Star Celluler Computer Sekadau	Jl. Sungai Ringin, Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.
5	Bandung Komputer	Jl. Sungai Ringin, Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.

Sumber: Dinas Perijinan Terpadu 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 5 toko komputer yang ada di Kabupaten Sekadau yang terdaftar di Dinas Perijinan Terpadu satu

pintu. dan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah di Toko Gloria Komputer Sekadau yang menjual berbagai jenis komputer, laptop dan alat elektronik lainnya, yang beralamat di jl. Tanjung, Sekadau hilir, Kab.Sekadau, kalimantan Barat.

Dibawah ini ditampilkan daftar merek, dan harga satuannya, (dalam rupiah) di tahun 2021:

Tabel 1.2
Toko Gloria Komputer Sekadau
Daftar Produk, dan Harga Satuan
Tahun 2021

Nama	Merek	Jenis	Harga (dalam rupiah)
Laptop	Asus	Asus A456UQ	Rp. 8.200.000/ unit
		Asus E410MA	Rp. 6.200.000/unit
		Asus AMD RAM 4GB	Rp. 4.300.000/unit
		Asus X441ma	Rp. 5.800.000/unit
	Acer	Aspire 3 A314-32	Rp. 5.900.000/unit
		Swift 3 SF314-54G-816E	Rp. 7.550.000/unit
Printer	Canon	E410	Rp. 1.000.000/unit
		MX497	Rp. 1.250.000/unit
	Epson	L3110	Rp. 2.250.000/unit
		L120	Rp. 1.750.000/unit
Komputer	Acer	19 in	Rp. 1.200.000/unit
		24 in	Rp. 1.700.000/unit
	All in one	Acer 21 in intel	Rp. 5.550.000/unit
		Asus 21 in intel	Rp. 5.550.0000/unit
	Catridge	H810	Rp. 280.000/pcs
		W811	Rp. 230.000/pcs
		W89	RP. 290.000/pcs
Proyektor	Acer	Acer	Rp. 5.700.000/unit
	Epson	Epson	Rp. 5.400.000/unit
	Mouse	kabel breanded	Rp. 50.000/item
		wireless kabel	Rp. 100.000/item

Sumber: Toko Gloria Komputer Sekadau 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa harga masing-masing produk berbeda. Setiap tahunnya produk yang di jual mengeluarkan produk yang berbeda sesuai dengan perkembangan zaman dan selera serta kebutuhan konsumen.

Dibawah ini di sajikan laporan penjualan produk pertahun dari tahun 2019-2021 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Toko Gloria Komputer Sekadau
Jumlah Produk Terjual
Tahun 2019-2021

No	Penjualan Barang	Tahun		
		2019	2020	2021
1	<i>laptop</i>	40	38	28
2	Aksesoris Komputer	75	60	55
3	Proyektor	24	21	30
4	<i>Printer</i>	18	20	35
5	HDD Case WD	24	30	21
6	LCD monitor Acer 19	15	20	23
7	Catridge	23	25	30
8	<i>LCD Projector</i>	25	32	38
	Total	244	246	260

Sumber: Toko Gloria Komputer Sekadau 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah produk yang terjual pada tahun 2019 berjumlah 244/unit dan tahun 2020 berjumlah 246/unit dan meningkatnya penjualan produk di tahun 2021 yg berjumlah 260.

Tabel 1.4
Perkembangan Pendapatan
Toko Gloria Komputer Sekadau
Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Penjualan (dalam rupiah)	Jumlah (%)
1	2019	Rp.152.410.000	-
2	2020	Rp.189.356.000	24,29
3	2021	Rp.182.400.000	(3,67)

Sumber: Gloria Komputer Sekadau 2022

Dari Tabel 1.4 menunjukkan bahwa dari tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 24,29% dari tahun 2019, dan pendapatan pada tahun 2021 mengalami penurunan yaitu sebesar (3,67)% dari tahun 2020.

Tabel 1.5
Toko Gloria Komputer Sekadau
Jumlah Bagian Karyawan

No	Bagian	Jumlah
1	Kasir	1
2	<i>Service</i>	2
3	Penjualan	3
4	gudang	2

Sumber: Toko Gloria Komputer Sekadau 2022

Berdasarkan Tabel 1.5 Menunjukkan Jumlah bagian dalam Pelayanan Toko Gloria Komputer Sekadau, dengan jumlah kasir ada 1 (satu) orang, bagian service ada 2 (dua) orang, dan bagian penjualan ada 3 (tiga) orang, dan untuk bagian gudang ada 2 (dua) orang. Toko Gloria Komputer Sekadau memberikan pelayanan agar pelanggan bisa merasa puas terhadap pelayanan Toko nya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembelian produk komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau**”

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembelian produk komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau?”

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembelian komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau. Kepuasan konsumen, dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliabilitas*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembelian produk komputer di Toko Gloria Komputer Sekadau.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu sarana untuk berbagai teori yang di peroleh selama mengikuti perkuliahan, sekaligus merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di fakultas ekonomi universitas muhammadiyah pontianak.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Toko Gloria Komputer Sekadau mengenai kepuasan konsumen dan pelayanan dari perusahaan tersebut.

3. Bagi Almamater

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan, serta dapat memberikan masukan berupa pemikiran yang dapat bermanfaat.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja, yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka” jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Parasuratman *et al*, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) :
mengidentifikasi 5 (lima) utama kualitas jasa yaitu :

1. Reliabilitas (*reliabilitas*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Hasil Penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan

Konsumen dapat dilihat di bawah ini:

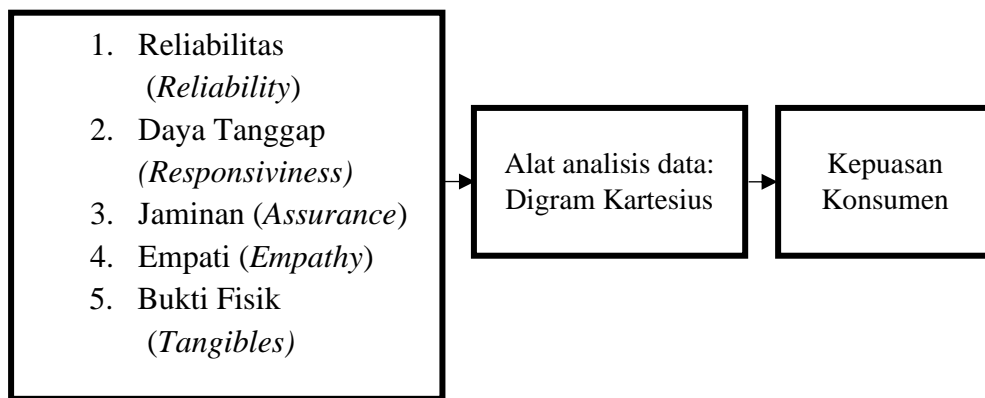
1. Penelitian Dewi (2016), yang berjudul Analisis kepuasan konsumen pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Simpang Lima Semarang. berdasarkan hasil penelitian pelayanan merupakan faktor dominan dari kepuasan konsumen, untuk itu perlu kiranya pemerintah kota terutama dinas pasar untuk memberikan pelatihan terhadap para pedagang kaki lima tentang cara bagaimana memberikan pelanggan yang memuaskan terhadap konsumen.
2. Penelitian Dianto (2014), yang berjudul analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya.

berdasarkan hasil penelitian adalah kinerja *The Body Art* Surabaya terhadap pelayanan kepada konsumen berada dalam kategori, sangat baik dengan nilai rata-rata total 4,23 dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata total 4,39.

Dari penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif menurut Siregar (2015:15) : “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel lain”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2015:37) : “Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara.

1) Wawancara

Menurut Siregar (2015:40) : “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”. Wawancara ini dilakukan dengan pemilik Gloria Komputer Sekadau secara langsung untuk mengetahui bagian produk-produk yang di jual.

2) Kuesioner

Menurut Siregar (2015:44) : “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang didalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”. Kuesioner diberikan kepada konsumen yang berbelanja di Gloria Komputer sekadau yang menjadi responden.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2015:37) : “Data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data

sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Pengelola Gloria Komputer Sekadau.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:148) : “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. populasi dalam penelitian ini adalah konsumen melakukan pembelian produk di Gloria Komputer Sekadau.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:149) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Adapun tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai responden yang melakukan pembelian di toko gloria komputer sekadau. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus menurut Sujarweni (2021:155) : sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan :

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:

$$\underline{n = 1,96^2}$$

$$4 (0,10)^2$$

$$N = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 96 responden. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *sampling purposive* menurut Siregar (2017:60) : “merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reponden minimal berumur 17 tahun
2. Reponden merupakan pembeli yang datang langsung ke Toko Gloria Komputer Sekadau.
3. frekuensi membeli minimal 2 kali.
4. Variabel Penelitian dan definisi operasional variabel penelitian
 - a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:95) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang diukur dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa Parasuraman et al, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) : yaitu:

1. Reliabilitas (*reliabilitas*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan

b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Koentjaraningrat (1991:23) dalam Siregar (2015:30) :
 “Operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah, konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang

menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain”.

5. Skala pengukuran

Pengukuran terhadap variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:168) : “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala Likert ini, peneliti dapat mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap jawaban setiap item instrumen dalam penelitian diberi bobot penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.6
Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert

Tingkat Kinerja	Bobot	Tingkat Kepentingan	Bobot
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5
Puas (P)	4	Penting (P)	4
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Penting (CP)	3
Kurang Puas (KP)	2	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Puas (TP)	1	Tidak Penting (TP)	1

6. Analisis Data

a. Uji Instrument

Menurut Siregar (2015:75) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan, informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Instrumen dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2015:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Menurut Siregar (2015:77) instrumen dikatakan valid, bila:

1. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3,
2. Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel ($\alpha: n - 2$) n = jumlah sampel.
3. Nilai sig $\leq \alpha$.

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan Teknik korelasi produk moment, yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

x = skor variable (jawaban responden)

y = skor total dari variable untuk responden ke-n

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila, dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas

dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Menurut Siregar (2015:90) : “Teknik *alpha cronbach* atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap”.

Menurut Siregar (2015:90) : “Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$ ”.

b. Diagram Kartesius

Analisis mengenai kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan Diagram kartesius. Menurut Supranto (2011:241): “Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), di mana \bar{X} merupakan skor rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”.

Rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

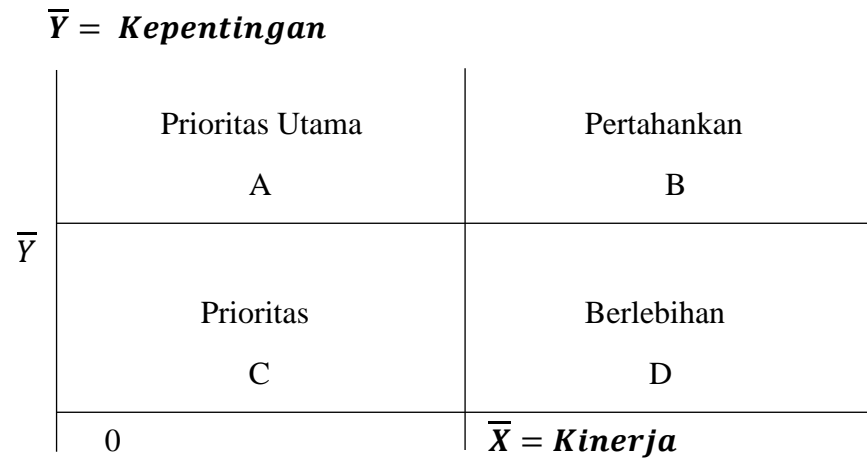
n = Jumlah responden

X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Sejumlah hasil perhitungan tersebut dimasukkan kedalam, diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1.2:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Sumber: Supranto (2011:242)

Keterangan:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, 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 konsumen. Pelaksanaan oleh

perusahaan biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Responden yang menjadi konsumen di toko gloria komputer sekadau didominasi oleh konsumen yang usia 20-30 tahun (80%), berpendidikan SMA/Sederajat (55%), memiliki pekerjaan karyawan swasta (67%), memiliki penghasilan Rp. 2.000.000,00-2.999.999,99 per bulan (38%), jumlah tanggungan (69%) dan frekuensi membeli (67%).
2. Hasil uji validitas variabel kepuasan dan kepentingan menunjukkan semua item pernyataan adalah valid, karena nilai r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r tabel (0,196).
3. Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan dan kepentingan menunjukkan semua item pernyataan adalah reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.
4. Skor masing-masing indikator menunjukkan bahwa reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran B, daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran A, jaminan (*assurance*) berada pada kuadran A, empati (*emphaty*) berada pada kuadran C, dan bukti fisik (*tangible*) berada pada kuadran D.
5. Untuk variabel kepuasan berada pada kuadran A, artinya variabel kepuasan dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelaksanaan yang dilakukan oleh Toko Gloria Komputer Sekadau sangat memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis kemukakan beberapa saran yaitu:

1. Toko mampu menyimpan data konsumen secara benar yang terletak di dimensi Reliabilitas (*reliability*)
2. Toko harus lebih mengutamakan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang di informasikan kepada konsumen terletak dimensi Reliabilitas (*reliability*)
3. Toko mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen oleh konsumen terletak di dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)
4. Toko mampu selalu siap menangani setia keluhan konsumen terletak dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)
5. Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan konsumen teletak dimensi Jaminan (*assurance*)
6. Toko mampu memperlakukan konsumen secara penuh perhatian terletak dimensi Jaminan (*assurance*)

DAFTAR PUSTAKA

- Dianto, Angga, Rahman *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic*. Jurnal kesehatan olahraga. Vol. 02 (02), 1
- Dewi, Reni, Shinta 2016, *Analisis Kepuasan Konsumen Pada pedagang kaki lima di kawasan simpang lima semarang*. Jurnal administrasi bisnis. Vol. 05 (05), 13
- Prof. Dr. H. Buchari Alma, 2006. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi Kedelapan. PT Gelora Askara Pratama, Jakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Siregar, Syofian, 2015. *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. PT Bumi Askara, Jakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian manajemen*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, dan Fathonah Eka Susanti, 2015 *Manajemen Pemasaran Jasa*, CAPS (*Center For Academic Publishing Service*), Yogyakarta.
- Sujarweni, V., Wiranata 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019, *Service, pemasaran jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN (KOESIONER)

Koesioner ini dibuat untuk keperluan penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pembelian Komputer Di Toko Gloria Komputer Sekadau” untuk keperluan tersebut diharapkan bantuannya agar dapat kiranya menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Penelitian

Nama : Indah Mariata
 NIM : 1713110085
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

II. Identitas Responden

Nama :
 Alamat :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Pendidikan Terakhir :
 Pekerjaan :
 Pendapatan per bulan :
 Jumlah Tanggungan :
 Frekuensi Membeli :
 No hp :

III. Petunjuk Pengisian

- Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan yang anda rasakan. Keterangan bobot berikut ini :

Tingkat Kinerja	Bobot	Tingkat Kepentingan	Bobot
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5
Puas (P)	4	Penting (P)	4
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Penting (CP)	3
Kurang Puas (KP)	2	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Puas (TP)	1	Tidak Penting (TP)	1

- Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban saja.

Lampiran 2

DATA RESPONDEN

No	Nama	Alamat	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Pendapatan perbulan	Jumlah tanggungan	Frekuensi membeli	No Hp
1	Januaris	Jl. pangsuma	Laki-laki	20	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000	3	2	081673492831
2	Regina ringkum	Jl. Rawa bakti	perempuan	23	S1	PNS	RP. 3.500.000	3	2	081349607192
3	Rexsi viktorius	Gg. perintis	Laki-laki	24	S1	Karyawan Swasta	Rp. 3.500.000	3	2	086167694160
4	Riki martinus	Jl. Irian jaya	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000	2	1	084973986160
5	Maria gonella	Jl. sudiro	Perempuan	24	S1	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000	2	2	086192346673
6	Frengki samuel	Jl. Murai bawadi	Laki-laki	24	S1	Swasta	Rp. 3.500.000	4	3	084961731624
7	Jimi hendrik	Jl.irian jaya	Laki-laki	24	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	4	6	081662126730
8	Riadi natanael	Jl. sudiro	Laki-laki	29	D3	Kontraktor	Rp. 4.000.000	6	3	083124516071
9	Ade aprianus	Jl. tembusuk	Laki-laki	20	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000	5	4	086124924760
10	Cristian ozaro	Jl. Abadi 2	Laki-laki	45	D3	PNS	Rp. 3.000.000	3	3	089055114754
11	Yogi krismanto	Jl. rawak	Laki-laki	56	S1	PNS	Rp. 4.000.000	4	4	085736511465
12	awik	Jl. damai	Laki-laki	27	S1	Swasta	Rp. 2.800.000	2	4	085713447913
13	Priska debbi	Jl. rawak	Perempuan	23	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000	2	3	081396667213
14	Lusia angelina	Jl. Abadi 1	perempuan	22	S1	Swasta	Rp. 3.000.000	3	3	081357595001
15	Irena siska manalu	Jl. keluarga	perempuan	24	S1	Swasta	Rp. 2.000.000	2	3	089613575013
16	Aurelia siriaviva B	Jl. pasar	Perempuan	23	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	2	2	085751960072
17	Eka fitriani	Jl. Merdeka selatan	Perempuan	23	S1	swasta	Rp. 2.500.000	4	5	082154532110
18	Molania nani	Jl. bersama	Perempuan	22	S1	Karyawan Swasta	Rp. 1.700.000	3	7	081351250313
19	Ardiana serli	Jl. Keling kumang	Perempuan	30	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 2.800.000	3	1	081357564699
20	Hasti	Jl.perdamaian	perempuan	40	S1	PNS	Rp. 3.900.000	5	3	082213146650
21	Dela yona putri	Jl. Sungai ringin	perempuan	32	SMA	Swasta	Rp. 2.400.000	3	6	085751345353
22	Fransiska nuri	Jl. senuruk	perempuan	37	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 2.900.000	2	3	089654316272
23	Yola nur agustin	Jl. amak	Perempuan	35	S1	Swasta	Rp. 2.000.000	4	3	085751367274

24	ulandari	Jl. peniti	Perempuan	51	S1	PNS	Rp. 3.700.000	4	2	082252369687
25	Winda marniati	Jl. nsalang	perempuan	22	SMA	Karyawan Honor	Rp. 1.400.000	4	2	085657369611
26	Yolius finando	Gg. tahu	Laki-laki	25	D3	Swasta	Rp. 3.000.000	5	1	086754321856
27	Pedro riki	Jl. sumadi	Laki-laki	35	S1	Guru	Rp. 2.700.000	7	7	089654112020
28	Elisabet belumbang	Jl. Pal 7	perempuan	50	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	4	1	085700961172
29	Petrus chanel	Jl.pal 4	Laki-laki	21	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 1.400.000	5	4	085451324412
30	Angelina elma resa	Jl. bokak	perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.000.000	8	4	085757368896
31	apen	Jl. Simpng kayu lapis	Laki-laki	26	S1	Guru	Rp. 2.400.000	2	5	084123567890
32	Fransiska cici dania	Jl. Kantor bupati	Perempuan	23	SMA	Swasta	Rp. 1.550.000	3	5	084321678909
33	ebitia	Jl. sudiro	perempuan	24	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	2	5	085678932108
34	Imelda rosen	Gg. Keluarga bersama	perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.100.000	3	5	084927314667
35	Lilis kusmawati	Jl. sunyat	perempuan	26	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	5	5	089650517219
36	Benediktus fifo	Jl. Pal 7	Laki - laki	28	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	4	6	089654302022
37	Aurelia ica	Jl. murai	Perempuan	24	S1	PNS	Rp. 3.000.000	4	3	085750036272
38	Cici elintina	Jl. Rawa bakti	Perempuan	22	D3	Wiraswasta	Rp. 2.800.000	2	3	085754699972
39	Umak anci	Jl. pangsuma	Perempuan	28	S1	Guru	Rp. 2.000.000	2	2	085745678901
40	Yuni tiadora	Jl. murai	Perempuan	21	SMA	Seles	Rp. 1.800.000	4	2	086543215687
41	ivandi	Jl. Rawa bakti	Laki-laki	26	D3	Swasta	Rp. 2.000.000	4	4	086543219085
42	Biata bella	Jl. ayani	perempuan	24	SMA	Swasta	Rp. 1.900.000	3	4	085432156709
43	mindun	Jl. Pasar baru	perempuan	27	SMA	Swasta	Rp. 4.000.000	5	2	083215780988
44	bambang	Jl. sintang	Laki-laki	25	S1	PNS	Rp. 4.000.000	2	4	084321678909
45	Junihata huta gaol	Jl. Sudiro	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000	2	1	086754231234
46	Dian selasih	Jl. Abadi 1	perempuan	25	D3	Guru	Rp. 1.800.000	2	4	088909765432
47	Delti delima	Jl. Selalong 1	perempuan	35	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	2	3	081324568908
48	Diana	Jl. Selalong 2	Perempuan	27	S1	Guru Honor	Rp. 1.500.000	2	3	085432178909
49	Doni vanderi sutiono	Jl. rawak	Laki-laki	25	SMA	Swasta	Rp. 2.800.000	4	5	087654134567
50	Yanti rosalia	Jl. Murai abadi	perempuan	28	S1	Guru Honor	Rp. 2.000.000	5	2	083456789018
51	Elsa vera	Jl. Pangsuma sanggau	perempuan	22	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000	3	2	082123459907
52	Ergia sindi	Jl. Irian	perempuan	27	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000	3	2	085324567898

53	Eva susialiati	Jl.tembusuk	perempuan	28	SMA	Swasta	Rp. 3.700.000	3	2	082134509875
54	Filiva bella	Jl. peniti	Perempuan	24	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	6	4	085678732100
55	gita	Jl. amak	Perempuan	28	SMA	Swasta	Rp. 2.300.000	4	4	084432567809
56	lin tirta ria	Jl. Rawa bakti	Perempuan	23	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	4	3	086542319000
57	Imbar hermawan	Jl. pasar baru	Laki-laki	25	S1	Swasta	Rp. 2.800.000	2	3	082143567898
58	jojo	Jl. Munggu ransa	Laki-laki	25	S1	PNS	Rp. 4.000.000	2	7	081683987645
59	gio	Jl. Selalong 1	Laki-laki	23	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	2	2	086432156098
60	Julio	Jl. Selalong 2	Laki-laki	30	S1	PNS	Rp. 5.000.000	2	1	085432431278
61	Irwan petra	Jl. Ayani	Laki-laki	20	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	3	1	083908765411
62	Dewi anggreani	Jl. Sunyat	perempuan	32	D3	PNS	Rp. 3.700.000	3	2	081178905432
63	Juniur efrata	Jl. Abadi 1	Laki-laki	31	D3	PNS	RP. 4.800.000	3	2	084352189036
64	Florencia tesalonika	Jl. Abadi 2	Perempuan	22	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	5	2	085432178963
65	Santos	Jl. sudiro	Laki-laki	22	D4	Swasta	Rp. 2.800.000	1	1	086543217809
66	Bagas simuslium	Jl. peniti	Laki-laki	30	SMA	Wiraswasta	Rp. 3.000.000	4	7	085643278901
67	Linda lidia mariati	Jl. Pangsuma	perempuan	24	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	3	3	086454328190
68	Paskalis pian	Gg. murai	Laki-laki	36	SMA	Swasta	Rp. 2.100.000	3	3	084326890170
69	mandala	Jl. damai	Laki-laki	21	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	3	6	081350041575
70	Gogo M	gg. keluarga baru	Laki-laki	23	S1	Wiraswasta	Rp. 4.000.000	3	3	083468918212
71	Bagas narai	Jl. pasar	Laki-laki	25	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.000.000	4	3	083247691092
72	yobel	Jl. Perintis	Laki-laki	22	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	4	2	083247658779
73	yulianus	Jl. Rawat	Laki-laki	26	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000	5	2	084621765493
74	Bayu F	Jl. S, ayak 1	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 1.900.000	3	3	082613457654
75	Aldomoro reksi	Jl. Bokak	Laki-laki	28	S1	Swasta	Rp. 6.000.000	3	2	088904131222
76	Ferdi wijaya	Jl. ayani	Laki-laki	40	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000	2	2	083313456790
77	Nasaris dinda	Jl. rawak	Laki-laki	39	S1	Karyawan Swasta	Rp. 5.000.000	2	4	082576234192
78	Nia kornelia	Jl. Sintang	perempuan	22	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.600.000	2	2	083129023856
79	Herenimus aga	Jl. Pal 7	Laki-laki	24	S1	Swasta	Rp. 2.000.000	5	2	081289470183
80	Deni kurniawan	Jl. Sanggau	Laki-laki	34	S1	PNS	Rp. 3.400.000	5	3	081719202211
81	Yerva purbara	Jl. Pasar baru	Laki-laki	24	SMK	Swasta	Rp. 1.900.000	4	3	085431209872

82	wiwin	Jl. Peniti	perempuan	25	S1	PNS	Rp. 3.800.000	4	5	086543219876
83	Ahmad fauji	Gg. Keluarga	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	5	2	086541123456
84	Saprianus erik	Jl. Sp2 maboh permai	Laki-laki	20	SMA	Swasta	Rp. 1.600.000	3	5	082213509765
85	Rian	Jl. Kumis kucing	Laki-laki	24	SMK	Swasta	Rp. 1.800.000	2	5	085678903211
86	Fandi	Jl. Kampung baru	Laki-laki	26	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.800.000	3	4	081323456789
87	Hernimus jali	Jl. spantak	Laki-laki	25	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000	2	2	085678903421
86	Natalia riska	Jl. simpil	Perempuan	24	S1	Swasta	Rp. 1.700.000	4	4	086120834560
89	Fuji yanti	Jl. Sungai asam	Perempuan	31	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	2	2	086783231050
90	antonia	Jl. Tanjung	Perempuan	24	S1	Swasta	Rp. 1.500.000	3	2	083240971432
91	Sari sulia	Gg. Pagar besi	Perempuan	25	D3	Swasta	Rp. 1.900.000	3	3	087530846702
92	kusnasdi	Jl. Pasar baru	Laki-laki	26	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000	3	3	082021457080
93	Mega wati	Jl. sudiro	perempuan	25	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 4.300.000	4	1	089291435678
94	joko	Gg. Keluarga	Laki-laki	23	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	5	2	080154238901
95	Mila	Jl. Pangsuma	Perempuan	26	SMA	Mahasiswa	Rp. 800.000	5	1	083458017167
96	mariam	Jl. Bakti sosial	perempuan	23	S1	Wiraswasta	Rp. 2.300.000	5	2	084325678900
97	Ana valenia	Jl. Pangsuma	perempuan	52	S1	PNS	Rp. 3.500.000	5	2	083421547198
98	yakobus	Jl. Urai bawadi	Laki-laki	23	D4	Karyawan Swasta	Rp. 3.300.000	4	2	084532192865
99	karel	Jl. Selalong 1	Laki-laki	24	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	4	2	082233457189
100	mariata	Jl. ayani	perempuan	25	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	4	4	084327612378

Lampiran 3

HASIL REKAPITULASI VARIABEL KEPUASAN (X)

No	Keandalan						Daya Tanggap					Jaminan					Empati				Bukti Fisik				Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			
1.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	106	4,61	
2.	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	5	4	4	78	3,39	
3.	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	103	4,48	
4.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	104	4,52	
5.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	104	4,52	
6.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	98	4,26	
7.	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	96	4,17	
8.	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	102	4,43	
9.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	104	4,52	
10.	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	103	4,48	
11.	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	101	4,39	
12.	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	101	4,39	
13.	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	92	4,00	
14.	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	93	4,04	
15.	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	84	3,65	
16.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	85	3,70	
17.	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	100	4,35	
18.	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	101	4,39	
19.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	103	4,48	
20.	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	100	4,35	
21.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	102	4,43	
22.	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	107	4,65	
23.	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	102	4,43	
24.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	105	4,57	

25.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	108	4,70
26.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	105	4,57
27.	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	103	4,48
28.	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	102	4,43
29.	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	98	4,26
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4,00
31.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	108	4,70
32.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	87	3,78
33.	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	94	4,09
34.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	106	4,61
35.	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	102	4,43
36.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	107	4,65
37.	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	108	4,70
38.	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	104	4,52
39.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	85	3,70
40.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	107	4,65
41.	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	99	4,30
42.	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	82	3,57
43.	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	82	3,57
44.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	104	4,52
45.	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	99	4,30
46.	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	105	4,57
47.	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	97	4,22
48.	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	95	4,13
49.	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	4	95	4,13
50.	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	87	3,78
51.	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	95	4,13
52.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	95	4,13
53.	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	98	4,26

54.	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	101	4,39
55.	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	96	4,17
56.	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	101	4,39
57.	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	101	4,39
58.	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	102	4,43
59.	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	93	4,04
60.	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102	4,43
61.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	95	4,13
62.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	97	4,22
63.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	109	4,74
64.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	97	4,22
65.	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	105	4,57
66.	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	100	4,35
67.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	99	4,30
68.	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	99	4,30
69.	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	98	4,26
70.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	92	4,00
71.	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	100	4,35
72.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	96	4,17
73.	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	103	4,48
74.	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	98	4,26
75.	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	105	4,57
76.	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	97	4,22
77.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	96	4,17
78.	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	96	4,17
79.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	95	4,13
80.	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	101	4,39
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	89	3,87
82.	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	88	3,83

83.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4,09
84.	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	100	4,35
85.	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	95	4,13	
86.	4	2	3	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	84	3,65
87.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	3,91
88.	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	107	4,65	
89.	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	92	4,00
90.	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	94	4,09
91.	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	102	4,43
92.	3	1	3	4	5	5	5	4	3	1	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	84	3,65
93.	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	5	3	4	89	3,87
94.	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	s4	4	5	101	4,39
95.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	104	4,52
96.	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	106	4,61
97.	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	100	4,35
98.	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	90	3,91
99.	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	105	4,57
100.	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	98	4,26

Lampiran 4

HASIL REKAPITULASI VARIABEL PELAYANAN (Y)

No	Keandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati				Bukti Fisik				Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1.	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	102	4,43	
2.	2	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	2	3	2	5	5	3	4	86	3,74
3.	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	2	3	4	5	5	97	4,22
4.	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	91	3,96
5.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	103	4,48
6.	3	5	5	5	3	4	4	2	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	2	4	93	4,04
7.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	95	4,13
8.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	109	4,74
9.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	110	4,78
10.	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	100	4,35
11.	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	3	3	4	87	3,78
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5,00
13.	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	101	4,39
14.	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	101	4,39
15.	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	105	4,57
16.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	107	4,65
17.	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	97	4,22
18.	4	5	4	5	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	86	3,74
19.	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	104	4,52
20.	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	111	4,83
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	114	4,96
22.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	106	4,61
23.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	108	4,70
24.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	113	4,91

25.	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	4,87
26.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	109	4,74
27.	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	94	4,09	
28.	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	96	4,17	
29.	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	105	4,57	
30.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	109	4,74	
31.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	105	4,57	
32.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	107	4,65	
33.	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	81	3,52	
34.	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3,04	
35.	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	78	3,39	
36.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	103	4,48	
37.	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	67	2,91	
38.	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	87	3,78	
39.	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	90	3,91	
40.	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	95	4,13	
41.	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	88	3,83	
42.	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	67	2,91	
43.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5,00	
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4,00	
45.	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	104	4,52	
46.	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	108	4,70	
47.	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	105	4,57	
48.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	98	4,26	
49.	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	87	3,78	
50.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	104	4,52	
51.	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	3	5	95	4,13	
52.	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	76	3,30	
53.	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	67	2,91	

54.	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	102	4,43
55.	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	101	4,39
56.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	111	4,83
57.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	107	4,65
58.	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	72	3,13
59.	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	2	2	71	3,09
60.	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	82	3,57
61.	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	104	4,52
62.	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	90	3,91
63.	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	101	4,39
64.	5	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	74	3,22
65.	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	75	3,26
66.	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81	3,52
67.	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	88	3,83
68.	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	107	4,65
69.	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	80	3,48
70.	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	87	3,78
71.	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	95	4,13
72.	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	104	4,52
73.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	86	3,74
74.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	74	3,22
75.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	3,13
76.	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	84	3,65
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91	3,96
78.	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	92	4,00
79.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	109	4,74
80.	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	102	4,43
81.	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	85	3,70
82.	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	79	3,43

83.	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	75	3,26
84.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	108	4,70
85.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	113	4,91
86.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4,04
87.	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	101	4,39
88.	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	5	4	97	4,22
89.	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	99	4,30
90.	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	82	3,57
91.	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	73	3,17
92.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	86	3,74
93.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	86	3,74
94.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5,00
95.	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	5	90	3,91
96.	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	85	3,70
97.	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	87	3,78
98.	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	73	3,17
99.	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	72	3,13
100.	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	80	3,48

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)

		Correlations																							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	Xt
X1.1	Pearson Correlation	1	0,184	.303**	0,162	0,113	.278*	0,077	.383**	.303**	0,184	.285**	0,114	0,051	1.000*	0,186	.328**	.307**	.318**	0,162	-0,102	.872**	0,162	0,113	.591*
	Sig. (2-tailed)		0,067	0,002	0,107	0,261	0,005	0,446	0,000	0,002	0,067	0,004	0,259	0,616	0,000	0,064	0,001	0,002	0,001	0,107	0,312	0,000	0,107	0,261	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	0,184	1	.493**	0,146	.198*	-0,125	0,071	0,171	.493**	1.000*	0,071	0,018	0,006	0,184	.264**	0,190	0,037	.259**	0,146	-0,029	0,177	0,146	.198*	.516*
	Sig. (2-tailed)	0,067		0,000	0,148	0,048	0,216	0,481	0,089	0,000	0,000	0,481	0,860	0,950	0,067	0,008	0,058	0,718	0,009	0,148	0,772	0,078	0,148	0,048	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.303**	.493**	1	0,076	.268**	-0,015	0,156	.229*	1.000*	.493**	.198*	0,073	.198*	.303**	.288**	0,179	0,162	.313**	0,076	0,132	.281**	0,076	.268**	.602*
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000		0,450	0,007	0,883	0,121	0,022	0,000	0,000	0,048	0,473	0,048	0,002	0,004	0,074	0,108	0,002	0,450	0,189	0,005	0,450	0,007	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	0,162	0,146	0,076	1	0,073	0,082	0,052	0,127	0,076	0,146	0,135	0,000	0,010	0,162	0,167	0,111	-0,013	.269**	1.000*	-0,020	0,157	1.000*	0,073	.423*
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,148	0,450		0,472	0,418	0,609	0,208	0,450	0,148	0,182	1,000	0,925	0,107	0,098	0,272	0,899	0,007	0,000	0,843	0,118	0,000	0,472	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	0,113	.198*	.268**	0,073	1	0,064	.248*	0,140	.268**	.198*	.316**	0,138	.348**	0,113	.263**	0,070	.318**	.248*	0,073	.287**	0,072	0,073	1.000*	.540*
	Sig. (2-tailed)	0,261	0,048	0,007	0,472		0,530	0,013	0,164	0,007	0,048	0,001	0,171	0,000	0,261	0,008	0,490	0,001	0,013	0,472	0,004	0,472	0,472	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.278**	-0,125	-0,015	0,082	0,064	1	0,091	.204*	-0,015	-0,125	0,081	0,085	0,053	.278**	.232*	.251*	0,180	0,143	0,082	0,060	0,178	0,082	0,064	.261*
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,216	0,883	0,418	0,530		0,367	0,042	0,883	0,216	0,420	0,401	0,602	0,005	0,020	0,012	0,074	0,155	0,418	0,553	0,076	0,418	0,530	0,009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.7	Pearson Correlation	0,077	0,071	0,156	0,052	.248*	0,091	1	.243*	0,156	0,071	0,113	0,098	.261**	0,077	0,160	0,141	.210*	0,090	0,052	.227*	0,054	0,052	.248*	.354*
	Sig. (2-tailed)	0,446	0,481	0,121	0,609	0,013	0,367		0,015	0,121	0,481	0,264	0,330	0,009	0,446	0,112	0,163	0,036	0,373	0,609	0,023	0,597	0,609	0,013	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.383**	0,171	.229*	0,127	0,140	.204*	.243*	1	.229*	0,171	0,060	.254*	.234*	.383**	0,135	.266**	.200*	.230*	0,127	0,129	.210*	0,127	0,140	.481*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,089	0,022	0,208	0,164	0,042	0,015		0,022	0,089	0,553	0,011	0,019	0,000	0,180	0,008	0,046	0,021	0,208	0,202	0,036	0,208	0,164	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.303**	.493**	1,000*	0,076	.268**	-0,015	0,156	.229*	1	.493**	.198*	0,073	.198*	.303**	.288**	0,179	0,162	.313**	0,076	0,132	.281**	0,076	.268**	.602*
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000	0,450	0,007	0,883	0,121	0,022		0,000	0,048	0,473	0,048	0,002	0,004	0,074	0,108	0,002	0,450	0,189	0,005	0,450	0,007	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	0,184	1,000*	.493**	0,146	.198*	-0,125	0,071	0,171	.493**	1	0,071	0,018	0,006	0,184	.264**	0,190	0,037	.259**	0,146	-0,029	0,177	0,146	.198*	.516*
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,000	0,000	0,148	0,048	0,216	0,481	0,089	0,000		0,481	0,860	0,950	0,067	0,008	0,058	0,718	0,009	0,148	0,772	0,078	0,148	0,048	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	.285**	0,071	.198*	0,135	.316**	0,081	0,113	0,060	.198*	0,071	1	0,134	.215*	.285**	.231*	-0,058	0,052	0,159	0,135	0,192	.289**	0,135	.316**	.406*
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,481	0,048	0,182	0,001	0,420	0,264	0,553	0,048	0,481		0,182	0,032	0,004	0,021	0,565	0,607	0,115	0,182	0,056	0,004	0,182	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	0,114	0,018	0,073	0,000	0,138	0,085	0,098	.254*	0,073	0,018	0,134	1	.689**	0,114	-0,061	.223*	0,170	.217*	0,000	.629**	0,050	0,000	0,138	.409*
	Sig. (2-tailed)	0,259	0,860	0,473	1,000	0,171	0,401	0,330	0,011	0,473	0,860	0,182		0,000	0,259	0,545	0,026	0,090	0,030	1,000	0,000	0,623	1,000	0,171	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.13	Pearson Correlation	0,051	0,006	.198*	0,010	.348**	0,053	.261**	.234*	.198*	0,006	.215*	.689**	1	0,051	-0,046	.223*	.309**	.231*	0,010	.879**	-0,081	0,010	.348**	.504*
	Sig. (2-tailed)	0,616	0,950	0,048	0,925	0,000	0,602	0,009	0,019	0,048	0,950	0,032	0,000		0,616	0,652	0,026	0,002	0,021	0,925	0,000	0,426	0,925	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.1 4	Pearson Correlation	1.000 [*]	0,184	.303 ^{**}	0,162	0,113	.278 [*]	0,077	.383 ^{**}	.303 ^{**}	0,184	.285 ^{**}	0,114	0,051	1	0,186	.328 ^{**}	.307 ^{**}	.318 ^{**}	0,162	-0,102	.872 ^{**}	0,162	0,113	.591 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,067	0,002	0,107	0,261	0,005	0,446	0,000	0,002	0,067	0,004	0,259	0,616		0,064	0,001	0,002	0,001	0,107	0,312	0,000	0,107	0,261	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.1 5	Pearson Correlation	0,186	.264 ^{**}	.288 ^{**}	0,167	.263 ^{**}	.232 [*]	0,160	0,135	.288 ^{**}	.264 ^{**}	.231 [*]	-0,061	-0,046	0,186	1	.218 [*]	0,164	.308 ^{**}	0,167	-0,039	0,196	0,167	.263 ^{**}	.450 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,064	0,008	0,004	0,098	0,008	0,020	0,112	0,180	0,004	0,008	0,021	0,545	0,652	0,064		0,030	0,102	0,002	0,098	0,703	0,051	0,098	0,008	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.1 6	Pearson Correlation	.328 ^{**}	0,190	0,179	0,111	0,070	.251 [*]	0,141	.266 ^{**}	0,179	0,190	-0,058	.223 [*]	.223 [*]	.328 ^{**}	.218 [*]	1	.233 [*]	.351 ^{**}	0,111	0,100	0,158	0,111	0,070	.448 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,058	0,074	0,272	0,490	0,012	0,163	0,008	0,074	0,058	0,565	0,026	0,026	0,001	0,030		0,020	0,000	0,272	0,322	0,117	0,272	0,490	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.1 7	Pearson Correlation	.307 ^{**}	0,037	0,162	-0,013	.318 ^{**}	0,180	.210 [*]	.200 [*]	0,162	0,037	0,052	0,170	.309 ^{**}	.307 ^{**}	0,164	.233 [*]	1	.350 ^{**}	-0,013	.219 [*]	0,140	-0,013	.318 ^{**}	.435 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,718	0,108	0,899	0,001	0,074	0,036	0,046	0,108	0,718	0,607	0,090	0,002	0,002	0,102	0,020		0,000	0,899	0,029	0,166	0,899	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.1 8	Pearson Correlation	.318 ^{**}	.259 ^{**}	.313 ^{**}	.269 ^{**}	.248 [*]	0,143	0,090	.230 [*]	.313 ^{**}	.259 ^{**}	0,159	.217 [*]	.231 [*]	.318 ^{**}	.308 ^{**}	.351 ^{**}	.350 ^{**}	1	.269 ^{**}	0,154	.248 [*]	.269 ^{**}	.248 [*]	.597 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,009	0,002	0,007	0,013	0,155	0,373	0,021	0,002	0,009	0,115	0,030	0,021	0,001	0,002	0,000	0,000		0,007	0,125	0,013	0,007	0,013	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.1 9	Pearson Correlation	0,162	0,146	0,076	1.000 [*]	0,073	0,082	0,052	0,127	0,076	0,146	0,135	0,000	0,010	0,162	0,167	0,111	-0,013	.269 ^{**}	1	-0,020	0,157	1.000 [*]	0,073	.423 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,148	0,450	0,000	0,472	0,418	0,609	0,208	0,450	0,148	0,182	1,000	0,925	0,107	0,098	0,272	0,899	0,007		0,843	0,118	0,000	0,472	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 0	Pearson Correlation	-0,102	-0,029	0,132	-0,020	.287 ^{**}	0,060	.227 [*]	0,129	0,132	-0,029	0,192	.629 ^{**}	.879 ^{**}	-0,102	-0,039	0,100	.219 [*]	0,154	-0,020	1	-0,111	-0,020	.287 ^{**}	.393 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,312	0,772	0,189	0,843	0,004	0,553	0,023	0,202	0,189	0,772	0,056	0,000	0,000	0,312	0,703	0,322	0,029	0,125	0,843		0,272	0,843	0,004	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.2 1	Pearson Correlation	.872**	0,177	.281**	0,157	0,072	0,178	0,054	.210	.281**	0,177	.289**	0,050	-0,081	.872**	0,196	0,158	0,140	.248	0,157	-0,111	1	0,157	0,072	.486
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,078	0,005	0,118	0,476	0,076	0,597	0,036	0,005	0,078	0,004	0,623	0,426	0,000	0,051	0,117	0,166	0,013	0,118	0,272		0,118	0,476	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 2	Pearson Correlation	0,162	0,146	0,076	1,000	0,073	0,082	0,052	0,127	0,076	0,146	0,135	0,000	0,010	0,162	0,167	0,111	-0,013	.269**	1,000	-0,020	0,157	1	0,073	.423
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,148	0,450	0,000	0,472	0,418	0,609	0,208	0,450	0,148	0,182	1,000	0,925	0,107	0,098	0,272	0,899	0,007	0,000	0,843	0,118		0,472	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 3	Pearson Correlation	0,113	.198	.268**	0,073	1,000	0,064	.248	0,140	.268**	.198	.316**	0,138	.348**	0,113	.263**	0,070	.318**	.248	0,073	.287**	0,072	0,073	1	.540
	Sig. (2-tailed)	0,261	0,048	0,007	0,472	0,000	0,530	0,013	0,164	0,007	0,048	0,001	0,171	0,000	0,261	0,008	0,490	0,001	0,013	0,472	0,004	0,476	0,472		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Xt	Pearson Correlation	.591**	.516**	.602**	.423**	.540**	.261	.354**	.481**	.602**	.516**	.406**	.409**	.504**	.591**	.450**	.448**	.435**	.597**	.423**	.393**	.486**	.423**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	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 6

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y)

		Correlations																								
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1.16	Y1.17	Y1.18	Y1.19	Y1.20	Y1.21	Y1.22	Y1.23	Yt	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.347**	.302**	.286**	.266**	.278**	.304**	.343**	.326**	.340**	.394**	.329**	.327**	.311**	.409**	.326**	.393**	.423**	.446**	.244*	.304**	.343**	.326**	.496**	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,002	0,004	0,008	0,005	0,002	0,000	0,001	0,001	0,000	0,001	0,001	0,001	0,002	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,015	0,002	0,000	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.347**	1	.770**	.733**	.426**	.625**	.363**	.328**	.517**	.589**	.509**	.367**	.485**	.209*	.522**	.528**	.548**	.436**	.457**	.506**	.363**	.328**	.517**	.690**	
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,037	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.302**	.770**	1	.756**	.477**	.644**	.542**	.538**	.651**	.601**	.570**	.544**	.546**	.385**	.626**	.497**	.605**	.534**	.545**	.595**	.542**	.538**	.651**	.810**	
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.286**	.733**	.756**	1	.445**	.695**	.433**	.457**	.620**	.641**	.572**	.544**	.550**	.364**	.578**	.528**	.488**	.556**	.580**	.633**	.433**	.457**	.620**	.778**	
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.266**	.426**	.477**	.445**	1	.550**	.403**	.505**	.401**	.354**	.445**	.311**	.420**	.304**	.420**	.433**	.387**	.468**	.421**	.396**	.403**	.505**	.401**	.614**	
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.278**	.625**	.644**	.695**	.550**	1	.478**	.446**	.610**	.604**	.565**	.432**	.466**	.260**	.496**	.514**	.479**	.537**	.398**	.566**	.478**	.446**	.610**	.731**	
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y1.7	Pearson Correlation	.304**	.363**	.542**	.433**	.403**	.478**	1	.611**	.631**	.431**	.481**	.525**	.609**	.454**	.506**	.347**	.483**	.486**	.420**	.620**	1.000	.611**	.631**	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	.343**	.328**	.538**	.457**	.505**	.446**	.611**	1	.675**	.390**	.575**	.611**	.502**	.530**	.593**	.250**	.421**	.537**	.571**	.536**	.611**	1.000	.675**	.764**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.9	Pearson Correlation	.326**	.517**	.651**	.620**	.401**	.610**	.631**	.675**	1	.661**	.609**	.496**	.502**	.427**	.519**	.475**	.507**	.509**	.430**	.708**	.631**	.675**	1.000	.815**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.10	Pearson Correlation	.340**	.589**	.601**	.641**	.354**	.604**	.431**	.390**	.661**	1	.585**	.333**	.496**	.238**	.426**	.484**	.490**	.517**	.438**	.630**	.431**	.390**	.661**	.700**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,017	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.11	Pearson Correlation	.394**	.509**	.570**	.572**	.445**	.565**	.481**	.575**	.609**	.585**	1	.552**	.542**	.445**	.489**	.411**	.432**	.571**	.534**	.556**	.481**	.575**	.609**	.746**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.12	Pearson Correlation	.329**	.367**	.544**	.544**	.311**	.432**	.525**	.611**	.496**	.333**	.552**	1	.599**	.491**	.609**	.362**	.495**	.489**	.540**	.464**	.525**	.611**	.496**	.701**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.13	Pearson Correlation	.327**	.485**	.546**	.550**	.420**	.466**	.609**	.502**	.502**	.496**	.542**	.599**	1	.561**	.595**	.508**	.662**	.557**	.541**	.537**	.609**	.502**	.502**	.756**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y1.1 4	Pearson Correlation	.311**	.209*	.385**	.364**	.304**	.260**	.454**	.530**	.427**	.238*	.445**	.491**	.561**	1	.535**	.418**	.465**	.434**	.479**	.546**	.454**	.530**	.427**	.616**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,037	0,000	0,000	0,002	0,009	0,000	0,000	0,000	0,017	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1 5	Pearson Correlation	.409**	.522**	.626**	.578**	.420**	.496**	.506**	.593**	.519**	.426**	.489**	.609**	.595**	.535**	1	.522**	.617**	.535**	.599**	.521**	.506**	.593**	.519**	.763**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1 6	Pearson Correlation	.326**	.528**	.497**	.528**	.433**	.514**	.347**	.250*	.475**	.484**	.411**	.362**	.508**	.418**	.522**	1	.537**	.408**	.449**	.482**	.347**	.250*	.475**	.640**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1 7	Pearson Correlation	.393**	.548**	.605**	.488**	.387**	.479**	.483**	.421**	.507**	.490**	.432**	.495**	.662**	.465**	.617**	.537**	1	.603**	.565**	.590**	.483**	.421**	.507**	.730**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1 8	Pearson Correlation	.423**	.436**	.534**	.556**	.468**	.537**	.486**	.537**	.509**	.517**	.571**	.489**	.557**	.434**	.535**	.408**	.603**	1	.722**	.574**	.486**	.537**	.509**	.744**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1 9	Pearson Correlation	.446**	.457**	.545**	.580**	.421**	.398**	.420**	.571**	.430**	.438**	.534**	.540**	.541**	.479**	.599**	.449**	.565**	.722**	1	.532**	.420**	.571**	.430**	.726**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2 0	Pearson Correlation	.244*	.506**	.595**	.633**	.396**	.566**	.620**	.536**	.708**	.630**	.556**	.464**	.537**	.546**	.521**	.482**	.590**	.574**	.532**	1	.620**	.536**	.708**	.786**
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y1.2 1	Pearson Correlation	.304**	.363**	.542**	.433**	.403**	.478**	1.000*	.611**	.631**	.431**	.481**	.525**	.609**	.454**	.506**	.347**	.483**	.486**	.420**	.620**	1	.611**	.631**	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2 2	Pearson Correlation	.343**	.328**	.538**	.457**	.505**	.446**	.611**	1.000*	.675**	.390**	.575**	.611**	.502**	.530**	.593**	.250*	.421**	.537**	.571**	.536**	.611**	1	.675**	.764**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2 3	Pearson Correlation	.326**	.517**	.651**	.620**	.401**	.610**	.631**	.675**	1.000*	.661**	.609**	.496**	.502**	.427**	.519**	.475**	.507**	.509**	.430**	.708**	.631**	.675**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Yt	Pearson Correlation	.496**	.690**	.810**	.778**	.614**	.731**	.740**	.764**	.815**	.700**	.746**	.701**	.756**	.616**	.763**	.640**	.730**	.744**	.726**	.786**	.740**	.764**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	100	100	100	100	100	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 7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	23

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	23