

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i Responden

Di Tempat

*Assalamualaikum. Wr. Wb.*

Dengan ini kami mohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu sejenak untuk dapat menyampaikan kuesioner yang berisi pertanyaan yang sekiranya akan saudara/i jawab. Jawaban dari kuesioner ini menjadi data yang akan kami gunakan untuk keperluan menyusun skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING”**. Untuk itu jawaban saudara/i yang sebenarnya akan sangat membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini, karena penelitian ini hanya untuk tujuan ilmiah, maka data yang saudara/i berikan akan sangat kami jaga kerahasiaanya. Hasil kuesioner ini semata-mata untuk menyusun skripsi dan tidak disajikan kepada pihak luar.

Akhirnya kami ucapkan terima kasih yang setulusnya atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

Hormat saya,

Satria Hanggara Sakti

## IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang cocok

Jenis kelamin : a. Laki-laki    b. Perempuan

Umur : a. < 30 tahun            b. 31-40 tahun            c. 41-50 tahun    d. >51 tahun

Tingkat pendidikan : a. < SLTA            b. SLTA            c. Diploma            d. Sarjana 1 d.  
Sarjana 2/3



**LAMPIRAN 1. Kuesioner Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan  
INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING**

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut PENGALAMAN anda setelah menggunakan atau memakai jasa layanan **INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING**. Pilih salah satu jawaban dengan member tanda silang ( X ) untuk sangat setuju ( SS ), netral ( N ), biasa-biasa ( B ), tidak setuju ( TS ), sangat tidak setuju ( STS)

No	Atribut	STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Langsung</b>						
1	Industry kerajinan kulit manding mempunyai ruangan yang bersih					
2	Industry kerajinan kulit manding mempunyai fasilitas pendukung					
3	Industry kerajinan kulit manding mempunyai ruangan tunggu yang nyaman					
4	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi					
<b>Kehandalan</b>						
5	Prosedur pemesanan yang sederhana					
6	Jam operasional toko yang panjang kurang lebih 11 jam					
7	Kesesuaian kualitas produk dengan yang ditawarkan					
8	Pelayanan yang diberikan sudah maksimal					
<b>Daya Tanggap</b>						
9	Kecepatan pelayanan					
10	Penyelesaian produk tepat waktu					
11	Karyawan yang siap membantu kebutuhan konsumen setiap saat					
12	Karyawan yang mampu					

	menyediakan informasi untuk konsumen					
	<b>Assurance</b>					
13	karyawan yang professional dibidangnya					
14	Industry manding menjadi tempat yang terpercaya dalam produksi kerajinan kulit					
15	Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen					
16	Jika ada produk cacat disiapkan penggantinya					
	<b>Emphaty</b>					
17	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada setiap konsumen					
18	Karyawan berperilaku sopan					
19	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik					
20	Karyawan yang mengutamakan kepentingan konsumen					

## LAMPIRAN 2. Kuesioner Tingkat KUALITAS PRODUK INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut **KUALITAS PRODUK INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING**. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X), untuk sangat setuju ( SS ), setuju ( SS ), netral ( N ), tidak setuju ( TS ), sangat tidak setuju ( STS)

No	Atribut	STS	TS	N	S	SS
	<b>KUALITAS PRODUK</b>					
21	Desain produk sesuai dengan selera konsumen					
22	Produk kerajinan kulit manding memiliki fitur tambahan yangberagam atau berbeda-beda yang melengkapi fungsi dasar produk					
23	Produk kerajinan kulit manding tidak mudah rusak					

24	Produk sesuai dengan spesifikasi standard yang ditentukan					
25	Produk kerajinan kulit manding tahan lama					
26	Kecepatan penanganan barang yang rusak					
27	Produk kerajinan kulit manding mempunyai bentuk yang modern					
28	Saya merasa produk kerajinan kulit manding berkualitas					

### LAMPIRAN 3. Kuesioner Tingkat **KEPUASAN KONSUMEN KERAJINAN KULIT MANDING**

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut kualitas layanan anda dalam memilih jasa pelayanan **KERAJINAN KULIT MANDING**. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X), untuk sangat setuju ( SS ), setuju ( S ), netral ( N ), tidak setuju ( TS ), sangat tidak setuju ( STS)

No	Atribut	STS	TS	N	S	SS
<b>KEPUASAN KONSUMEN</b>						
1	Saya puas dengan pelayanan kerajinan kulit mandingt					
2	Saya puas dengan kualitas produk kerajinan kulit manding					
3	Kualitas produk sesuai dengan harga yang ditawarkan					
4	Saya akan membeli kembali produk yang ditawarkan oleh took langganan					

**LAMPIRAN 2**  
**DATA PENELITIAN**

Res	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance				
	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	Mean
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4,5
4	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	3	3,75	2	2	2	2	2
6	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	5	3,5	3	5	5	5	4,5	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25
9	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
10	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3,5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
12	5	4	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,25	5	5	4	4	4,5
14	2	2	2	3	2,25	5	3	3	3	3,5	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5
15	5	4	4	5	4,5	3	5	5	5	4,5	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	4	5	5	4,5
17	4	4	4	5	4,25	4	3	3	4	3,5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	3	3,75	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	5	5	5	5	5
20	3	3	3	4	3,25	3	4	4	4	3,75	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5
21	5	4	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3,5
25	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3,5	3	3	3	5	3,5	4	4	4	4	4
26	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,5	4	4	5	4	4,25
27	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3,25
28	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5
29	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	2	2	2	2	2
30	4	5	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	4	4,75	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
33	4	4	4	5	4,25	4	4	4	3	3,75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

34	5	4	5	5	4,75	5	3	3	3	3,5	5	5	5	4	4,75	5	5	5	3	4,5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2,25	4	4	5	5	4,5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3,5
37	4	5	5	4	4,5	5	3	3	2	3,25	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
38	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	4,75	2	2	2	2	2	4	4	5	5	4,5
39	5	4	5	4	4,5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5
40	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	4,25	5	2	2	2	2,75	4	5	4	4	4,25	4	5	4	5	4,5
42	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5	4	5	5	4	4,5
43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,5
44	4	4	4	5	4,25	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
45	5	4	5	4	4,5	5	4	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
46	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4
47	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5	5
48	3	3	3	5	3,5	3	2	3	3	2,75	4	5	5	4	4,5	5	5	3	3	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4
51	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
52	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4,5
53	5	4	5	4	4,5	5	3	3	2	3,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4
54	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
55	4	5	4	4	4,25	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3,25	5	5	5	5	5
56	5	4	4	5	4,5	3	5	5	5	4,5	4	5	5	3	4,25	5	4	4	5	4,5
57	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,5
58	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4
65	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	4,25	3	3	3	4	3,25	4	5	5	4	4,5	4	4	4	4	4
67	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
68	4	4	4	5	4,25	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,5
69	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	5	5	5	3	4,5
71	4	5	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4

72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,75	4	4	3	3	3,5
73	2	2	2	3	2,25	2	3	3	3	2,75	3	3	3	5	3,5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,5	3	3	4	4	4	4	3,5
75	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4
76	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,5
77	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	5	3	5	5	5	5	4,5
78	4	5	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,75	4	5	4	5	4	5	4,5
80	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3,25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4,5	4,5
81	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4
82	5	5	4	5	4,75	4	3	3	3	3,25	3	3	3	5	3,5	4	4	5	5	5	5	4,5
83	5	4	5	5	4,75	5	4	4	4	4,25	5	5	5	3	4,5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	4,75	4	3	3	3	3,25	4	4	4	5	4,25	4	3	4	3	4	3	3,5
85	4	5	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,25	4	4	5	5	5	5	4,5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	2	4,25	5	3	3	3	3,5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,5
88	2	2	2	5	2,75	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,5
89	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3,75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3,5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3,5
91	4	5	5	5	4,75	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3,5
92	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4,5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,5
94	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,25	4	4	3	3	3	3	3,5
95	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4,25	2	2	2	2	2	2	2
96	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4,5	4	5	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4
Mean	4,31	4,38	4,27	4,34	4,33	4,41	4,33	4,33	4,36	4,36	4,28	4,47	4,39	4,36	4,38	4,00	4,16	4,24	4,09	4,12	4,12	4,12

Res	Emphaty					Kualitas Produk								Kepuasan Pelanggan					
	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	Mean	
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,25	
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,25	
3	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	5	5	4	4	4,38	5	5	5	4	4,75
4	5	4	4	4	4,25	5	4	5	4	5	4	4	4	4,38	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4,75	4	5	4	4	5	4	5	5	4,5	5	5	4	5	4,75
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13	2	2	2	3	2,25
7	5	4	2	2	3,25	3	3	3	5	5	4	2	2	3,38	4	3	5	5	4,25
8	4	4	2	2	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4,25



9	4	3	2	2	2,75	2	2	2	2	4	3	2	2	2,3 8	4	4	4	4	4
10	5	5	3	4	4,25	4	5	5	5	5	5	3	4	4,5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	4	4,5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,7 5	5	5	4	4	4,5
12	5	5	5	4	4,75	5	4	5	5	5	5	5	4	4,7 5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8 8	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	4,75	2	2	2	3	5	4	5	5	3,5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	4	4,25	5	4	4	5	5	4	4	4	4,3 8	4	5	5	5	4,75
16	5	5	5	4	4,75	5	5	5	4	5	5	5	4	4,7 5	4	5	5	5	4,75
17	5	5	5	3	4,5	4	4	4	5	5	5	5	3	4,3 8	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	4,25	5	4	5	4	5	4	4	4	4,3 8	5	5	5	5	5
19	5	5	3	4	4,25	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	4,75	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,7 5	5	5	5	5	5
22	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4,3 8	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	5	5	4	4	4,3 8	3	5	5	5	4,5
24	5	5	4	3	4,25	5	5	5	5	5	5	4	3	4,6 3	5	5	5	5	5
25	5	5	5	3	4,5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,7 5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	3	4,5	5	5	5	4	5	5	5	3	4,6 3	5	5	5	5	5
27	5	5	3	4	4,25	5	5	4	5	5	5	3	4	4,5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4,7 5	5	4	5	5	4,75
29	5	5	2	2	3,5	4	5	4	4	5	5	2	2	3,8 8	5	3	5	5	4,5
30	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4,7 5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	3	4,25	5	5	5	5	5	5	4	3	4,6 3	5	5	5	5	5
32	5	5	2	2	3,5	5	5	5	4	5	5	2	2	4,1 3	5	4	4	4	4,25
33	3	5	2	2	3	4	4	4	5	3	5	2	2	3,6 3	3	4	4	4	3,75
34	5	5	5	4	4,75	5	4	5	5	5	5	5	4	4,7 5	5	5	5	5	5
35	4	5	2	2	3,25	5	5	5	5	4	5	2	2	4,1 3	4	4	4	4	4
36	5	5	3	4	4,25	5	5	5	5	5	5	3	4	4,6 3	5	5	5	5	5
37	5	5	4	4	4,5	4	5	5	4	5	5	4	4	4,5	5	4	4	4	4,25
38	4	5	4	5	4,5	5	5	4	5	4	5	4	5	4,6 3	4	4	5	5	4,5
39	4	5	5	4	4,5	5	4	5	4	4	5	5	4	4,5	5	4	3	3	3,75
40	5	5	4	4	4,5	4	5	4	4	5	5	4	4	4,3 8	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	4,75	4	5	4	4	5	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	4,75	5	4	4	4	5	5	4	5	4,5	5	4	5	5	4,75
43	5	5	4	5	4,75	4	4	4	4	5	5	4	5	4,3 8	5	5	5	5	5
44	5	5	3	5	4,5	4	4	4	5	5	5	3	5	4,3 8	5	5	5	5	5
45	5	5	4	4	4,5	5	4	5	4	5	5	4	4	4,5	5	5	4	4	4,5
46	5	5	5	3	4,5	4	5	4	4	5	5	5	3	4,3 8	5	5	5	5	5

47	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	3	4,5	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8 8	5	5	5	5	5
50	5	4	5	3	4,25	5	5	5	5	5	4	5	3	4,6 3	5	5	5	5	5
51	5	4	2	2	3,25	4	5	5	4	5	4	2	2	3,8 8	4	5	4	4	4,25
52	5	4	5	4	4,5	5	5	4	5	5	4	5	4	4,6 3	5	5	5	5	5
53	4	4	2	2	3	5	4	5	4	4	4	2	2	3,7 5	4	4	5	5	4,5
54	5	5	3	4	4,25	4	5	4	4	5	5	3	4	4,2 5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4,6 3	5	5	5	5	5
56	5	5	4	5	4,75	5	4	4	5	5	5	4	5	4,6 3	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	4,75	5	5	5	4	5	5	5	4	4,7 5	5	5	5	5	5
58	5	5	4	5	4,75	4	4	4	5	5	5	4	5	4,5	4	4	5	5	4,5
59	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8 8	4	5	5	5	4,75
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	5	5	2	2	3,5	5	5	4	5	5	5	2	2	4,1 3	5	5	4	4	4,5
63	5	5	4	4	4,5	5	4	5	4	5	5	4	4	4,5	5	5	4	4	4,5
64	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4	4	5	4	4	4,2 5	5	5	5	5	5
65	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4,1 3	5	5	5	5	5
66	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	5	5	4	4	4,3 8	5	5	5	5	5
67	5	5	4	4	4,5	5	5	5	4	5	5	4	4	4,6 3	5	5	5	5	5
68	5	5	5	4	4,75	4	4	4	5	5	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4,7 5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	5	4,75	4	5	4	4	5	5	4	5	4,5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	4	4,5	4	5	4	5	5	5	4	4	4,5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8 8	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	5	3,6 3	5	5	4	4	4,5
74	3	5	3	4	3,75	4	5	5	4	3	5	3	4	4,1 3	3	3	3	3	3
75	5	5	4	4	4,5	5	5	4	5	5	5	4	4	4,6 3	5	5	5	5	5
76	5	5	4	5	4,75	5	4	5	4	5	5	4	5	4,6 3	5	5	5	5	5
77	4	5	5	4	4,5	4	5	4	4	4	5	5	4	4,3 8	5	5	4	4	4,5
78	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4,7 5	5	5	5	5	5
79	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8 8	5	5	4	4	4,5
80	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8 8	5	5	5	5	5
81	5	5	3	5	4,5	4	5	5	4	5	5	3	5	4,5	5	5	5	5	5
82	5	5	3	5	4,5	5	5	4	5	5	5	3	5	4,6 3	5	5	5	5	5
83	5	5	4	3	4,25	5	4	5	5	5	5	4	3	4,5	5	5	5	5	5
84	5	5	3	4	4,25	5	5	5	4	5	5	3	4	4,5	5	5	5	5	5

85	5	5	5	4	4,75	4	5	4	5	5	5	5	4	4,63	5	5	5	5	5
86	5	5	3	5	4,5	5	5	5	5	5	5	3	5	4,75	5	5	5	5	5
87	5	5	5	4	4,75	5	5	5	2	5	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5
88	4	5	4	5	4,5	2	2	2	5	4	5	4	5	3,63	4	4	5	5	4,5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,5
90	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4,5	5	5	5	5	5
91	5	5	3	4	4,25	4	5	5	5	5	5	3	4	4,5	4	4	5	5	4,5
92	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5	4	5	4,88	5	5	5	5	5
93	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5	4	5	4,88	5	5	5	5	5
94	5	5	3	4	4,25	5	5	5	4	5	5	3	4	4,5	5	5	5	5	5
95	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	2,63	2	2	2	2	2
96	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	5	5	4	4	4,25	5	5	5	5	5
Mean	4,68	4,69	3,91	3,92	4,30	4,33	4,40	4,29	4,36	4,70	4,71	3,93	3,94	4,33	4,64	4,64	4,63	4,63	4,64



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

### LAMPIRAN 3

#### HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

##### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.769**	.901**	.554**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.769**	1	.796**	.505**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.901**	.796**	1	.480**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.554**	.505**	.480**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.934**	.891**	.922**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	4

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
	Pearson Correlation	1	.415**	.387**	.346**	.591**
X2.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.415**	1	.980**	.929**	.966**
X2.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.387**	.980**	1	.948**	.965**
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.346**	.929**	.948**	1	.941**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.591**	.966**	.965**	.941**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	4

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
	Pearson Correlation	1	.919**	.950**	.742**	.970**
X3.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.919**	1	.960**	.662**	.952**
X3.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.950**	.960**	1	.699**	.970**
X3.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.742**	.662**	.699**	1	.832**
X3.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.970**	.952**	.970**	.832**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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



## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	4

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL
	Pearson Correlation	1	.729**	.590**	.587**	.834**
X4.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.729**	1	.675**	.614**	.867**
X4.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.590**	.675**	1	.822**	.893**
X4.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.587**	.614**	.822**	1	.876**
X4.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.834**	.867**	.893**	.876**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	4

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.718**	.443**	.431**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.718**	1	.394**	.449**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.443**	.394**	1	.591**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.4	Pearson Correlation	.431**	.449**	.591**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.780**	.766**	.805**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

[DataSet1] D:\skripsi satria\data.sav

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031  
VAR00032 VAR00033 VAR00034
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
	Pearson Correlation	1	.746**	.891**	.503**	.499**	.553**
X2.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.746**	1	.776**	.449**	.457**	.612**
X2.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.891**	.776**	1	.422**	.466**	.555**
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.503**	.449**	.422**	1	.414**	.528**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.499**	.457**	.466**	.414**	1	.664**
X2.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.553**	.612**	.555**	.528**	.664**	1
X2.6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.157	.114	.107	.142	.390**	.334**
X2.7	Sig. (2-tailed)	.127	.270	.297	.168	.000	.001
	N	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	.137	.128	.085	.145	.372**	.391**

	Sig. (2-tailed)	.182	.214	.410	.158	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.799**	.760**	.764**	.625**	.747**	.812**
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96

### Correlations

		X2.7	X2.8	Total
X2.1	Pearson Correlation	.157	.137**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.127	.182	.000
	N	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.114**	.128	.760**
	Sig. (2-tailed)	.270	.214	.000
	N	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.107**	.085**	.764
	Sig. (2-tailed)	.297	.410	.000
	N	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.142**	.145**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.168	.158	.000
	N	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.390**	.372**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.334**	.391**	.812**

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000
	N	96	96	96
	Pearson Correlation	1	.566	.538
X2.7	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
	Pearson Correlation	.566	1	.533
X2.8	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
	Pearson Correlation	.538**	.533**	1**
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

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

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	8

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.828**	.747**	.694**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.828**	1	.765**	.713**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.747**	.765**	1	.959**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.694**	.713**	.959**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.898**	.908**	.944**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	4

## LAMPIRAN 4

### HASIL REGRESI

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.720	.36504

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.841	2	16.420	123.224	.000 <sup>b</sup>
	Residual	12.393	93	.133		
	Total	45.234	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	.262	.287		.912	.364	
	X1	.707	.115	.620	6.143	.000	.289
	X2	.309	.119	.261	2.589	.011	.289

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	VIF	
1	(Constant)	
	X1	3.459
	X2	3.459

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
1	2	.011	16.180	.99	.10	.06
	3	.003	32.192	.01	.90	.94

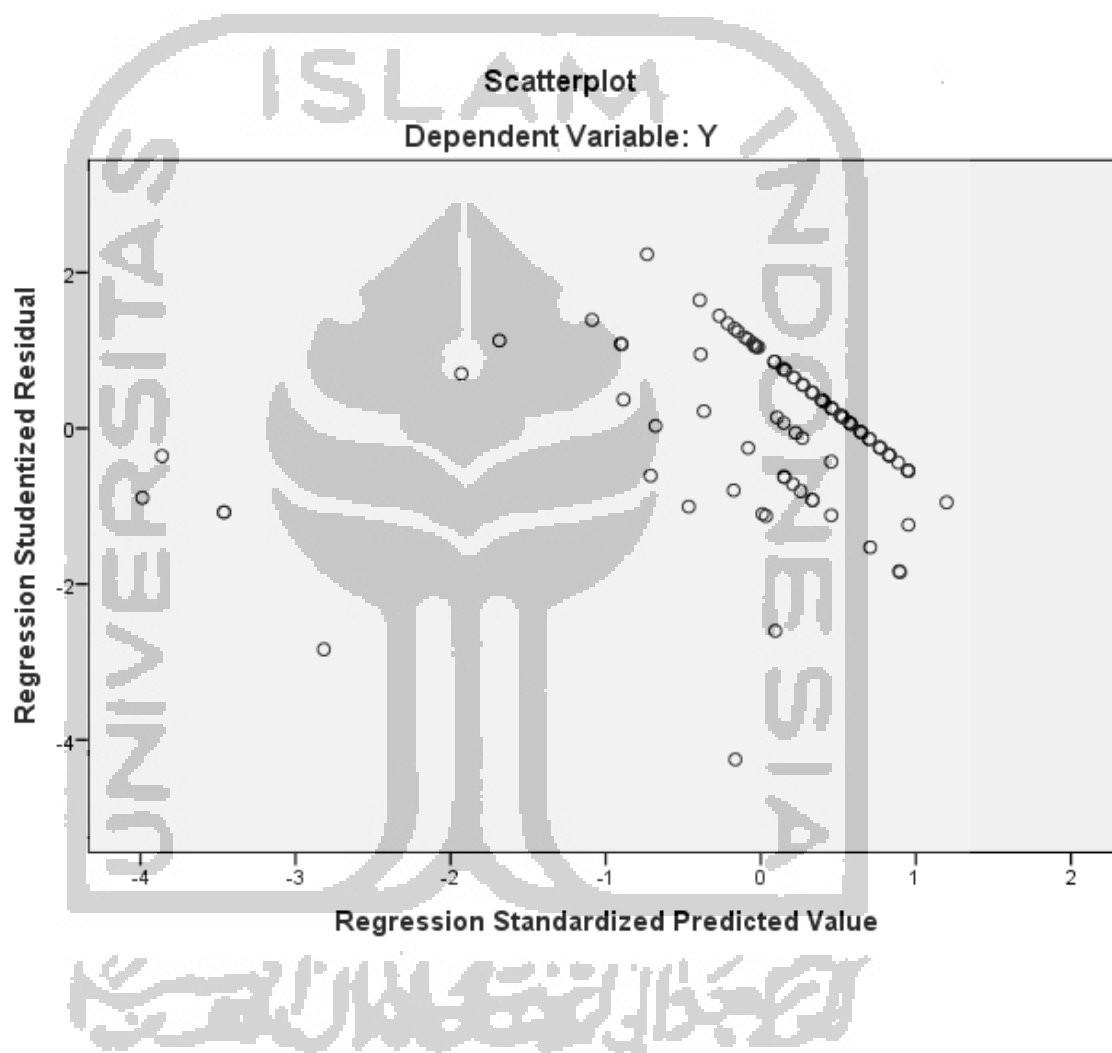
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2939	5.3424	4.6380	.58796	96
Std. Predicted Value	-3.987	1.198	.000	1.000	96
Standard Error of Predicted Value	.037	.188	.058	.029	96
Adjusted Predicted Value	2.3607	5.3514	4.6395	.57949	96
Residual	-1.54161	.79303	.00000	.36118	96
Std. Residual	-4.223	2.172	.000	.989	96
Stud. Residual	-4.252	2.235	-.002	1.008	96
Deleted Residual	-1.56280	.83915	-.00143	.37543	96
Stud. Deleted Residual	-4.712	2.285	-.008	1.038	96
Mahal. Distance	.008	24.115	1.979	4.129	96
Cook's Distance	.000	.304	.014	.038	96
Centered Leverage Value	.000	.254	.021	.043	96

a. Dependent Variable: Y

## Charts



NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES\_1

/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2]

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36118059
	Absolute	.071
Most Extreme Differences	Positive	.054
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.695
Asymp. Sig. (2-tailed)		.720

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.