

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2004). "Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan". *Modal*, No.17/II (Maret), 63 – 69.
- Basu, Swastha DH dan T. Hani Handoko. (1987). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty
- Kotler, Philip (terj.) (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (terj.) (2001). *Dasar – dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: indeks kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. (1983). *Metodologi Riset*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE – UII.
- Rangkuti, Freddy. (2002) *Measuring Customer Satisfaction* Jilid 1 Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soelistio, Eko Pramono. (2001). *Customer's Attitude Toward Service Quality Presented By The Employees of Bank BNI 46 Yogyakarta Branch and It's Impact on Their Customer Satisfaction*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Subyakto, Yoanita. (2003). *Analisis Faktor Penentu Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Semarang Dengan Model Diskriminan*. Thesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM

Sulaiman, Wahid. (2002). *Jalan Pintas Menguasai SPSS 10*. Yogyakarta: Andi

Supranto, J. (1997). *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip -- Prinsip Total Quality Service*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia

LAMPIRAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, selaku mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan bapak / ibu / saudara sekalian untuk berkenan mengisi angket (kuesioner) berikut, dalam rangka penyelesaian tugas akhir berupa penyusunan skripsi dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA.

Adapun pertanyaan yang saya ajukan terbagi dalam tiga bagian, yaitu :

1. Pertanyaan tentang pendapat Anda mengenai kualitas layanan yang Anda **harapkan** sebagai nasabah pada saat melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta.
2. Pertanyaan tentang pendapat Anda mengenai kualitas layanan yang Anda **peroleh / rasakan** sebagai nasabah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta
3. Pertanyaan tentang pendapat Anda untuk memberikan pendapat tentang **tingkat kepuasan** Anda terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta dalam memenuhi harapan Anda.

Atas kesediaan dan kerjasama bapak / ibu / saudara sekalian saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Wahyu Utami

KUESIONER

Nama :

Alamat :

(Jika tidak berkeberatan)

Karakteristik responden

Silahkan beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda saat ini.

1. Jenis kelamin Anda :
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
2. Usia Anda pada saat ini :
 - a. < 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. > 45 tahun
3. Pendidikan terakhir Anda :
 - a. SD/ sederajat
 - b. SMP/ sederajat
 - c. SMU/ sederajat
 - d. Akademi (D1/D2/D3)
 - e. Sarjana (S1/S2/S3)
4. Pekerjaan Anda saat ini :
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Pegawai negeri
 - c. Karyawan swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain – lain, sebutkan
5. Berapa rata – rata pendapatan/uang kiriman Anda per bulan :
 - a. < Rp 250.000
 - b. Rp 250.000 – Rp 499.900
 - c. Rp 500.000 – Rp 749.900
 - d. Rp 750.000 – Rp 999.900
 - e. > Rp 1.000.000

Saya mohon kesediaan Anda untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dibawah ini. Masing – masing pertanyaan disediakan alternatif jawaban. Anda tinggal memilih salah satu alternatif jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada nomor yang tersedia.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
5	4	3	2	1

Pertanyaan bagian I

Saya meminta pendapat Anda mengenai kualitas layanan yang Anda **harapkan** sebagai nasabah pada saat melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta.

No	Pertanyaan	Pilihan
Aspek Tangible		
1.	BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih, harum dan nyaman.	5 4 3 2 1
2.	BMI cab. Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki fasilitas tempat parkir kendaraan nasabah.	5 4 3 2 1
3.	BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> menyediakan brosur atau leaflet tentang produk – produk yang dimilikinya.	5 4 3 2 1
4.	BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki dekorasi atau ornamen yang islami, misal huruf kaligrafi.	5 4 3 2 1
5.	Seragam para karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> mencerminkan perilaku berbusana yang islami.	5 4 3 2 1
Aspek Reliability		
1.	BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memberikan kemudahan dalam pengambilan tabungan melalui	5 4 3 2 1

	jaringan ATM yang luas.	
2.	Bagian <i>teller</i> <u>seharusnya</u> menyelesaikan transaksi dengan segera dan tepat waktu.	5 4 3 2 1
3.	Kegiatan administrasi BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> rapi dan teratur dengan sistem komputerisasi.	5 4 3 2 1
4.	Nasabah BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> tidak terlalu lama menunggu antrian pelayanan.	5 4 3 2 1
5.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> <u>seharusnya</u> menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan akurat.	5 4 3 2 1
	Aspek Responsiveness	
1.	Bagian <i>teller</i> <u>seharusnya</u> memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan nasabah, tetap sabar dalam melayani dan tidak memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ikhlas dalam melayani.	5 4 3 2 1
2.	Bagian <i>customer service</i> <u>seharusnya</u> memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan nasabah, tetap sabar dalam melayani dan tidak memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ikhlas dalam melayani.	5 4 3 2 1
3.	Bagian <i>customer service</i> <u>seharusnya</u> bersedia membantu nasabah dalam menjelaskan posisi saldo terakhirnya, sehingga nasabah dapat mengetahui dengan pasti berapa jumlah keuntungan yang diperolehnya.	5 4 3 2 1
4.	Bagian <i>customer service</i> <u>seharusnya</u> bersedia membantu nasabah dalam mengatasi permasalahan maupun pertanyaan yang berkaitan dengan prosedur atau sistem perhitungan bagi hasil yang terdapat pada BMI cab. Yogyakarta.	5 4 3 2 1
5.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> <u>seharusnya</u>	

	memberikan kemudahan dalam akses pelayanannya.	5	4	3	2	1
	Aspek Assurance					
1.	Bagian <i>front-liner</i> (<i>customer service</i> , <i>teller</i> dan bagian satpam) <u>seharusnya</u> mengucapkan salam ketika mengawali interaksi dengan nasabah.	5	4	3	2	1
2.	Pada saat melakukan transaksi pembukaan rekening, <i>Customer service</i> <u>seharusnya</u> menjelaskan tentang syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah, termasuk menjelaskan tentang sistem perhitungan bagi hasil sesuai nisbah secara detail, misal jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah simpanan atau pendapatan.	5	4	3	2	1
3.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> <u>seharusnya</u> menghargai setiap nasabah dan tidak bersikap arogan, sebab mereka merupakan ujung tombak perusahaan untuk menumbuhkembangkan nilai – nilai Islam kepada nasabah.	5	4	3	2	1
4.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya, sehingga masyarakat semakin yakin bahwa BMI cab. Yogyakarta benar - benar menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariat.	5	4	3	2	1
5.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> menerapkan etika sopan – santun yang islami.	5	4	3	2	1
	Aspek Empathy					
1.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki sifat ramah dan komunikatif terhadap nasabah.	5	4	3	2	1
2.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memberikan perhatian yang adil kepada nasabah.	5	4	3	2	1

3.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memiliki sifat peka terhadap kebutuhan atau keperluan nasabah.	5	4	3	2	1
4.	Karyawan BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> memberikan pelayanan atau <i>performance</i> terbaiknya kepada setiap nasabah.	5	4	3	2	1
5.	BMI cabang Yogyakarta <u>seharusnya</u> mengantisipasi kebutuhan khusus nasabah, misal menyediakan musholla.	5	4	3	2	1

Pertanyaan bagian 2

Saya meminta pendapat Anda mengenai kualitas layanan yang Anda peroleh / rasakan sebagai nasabah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta

No	Pertanyaan	Pilihan				
Aspek Tangible						
1.	BMI cabang Yogyakarta memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih, harum dan nyaman.	5	4	3	2	1
2.	BMI cabang Yogyakarta memiliki fasilitas tempat parkir kendaraan nasabah.	5	4	3	2	1
3.	BMI cabang Yogyakarta menyediakan brosur atau leaflet tentang produk – produk yang dimilikinya.	5	4	3	2	1
4.	BMI cabang Yogyakarta memiliki dekorasi atau ornamen yang islami, misal huruf kaligrafi.	5	4	3	2	1
5.	Seragam yang dikenakan para karyawan BMI cabang Yogyakarta mencerminkan perilaku berbusana yang islami.	5	4	3	2	1
Aspek Reliability						
1.	BMI cabang Yogyakarta memberikan kemudahan dalam pengambilan tabungan melalui jaringan ATM.	5	4	3	2	1

2.	Bagian <i>teller</i> mampu menyelesaikan transaksi dengan segera dan tepat waktu.	5	4	3	2	1
3.	Kegiatan administrasi BMI cabang Yogyakarta rapi dan teratur dengan sistem komputerisasi.	5	4	3	2	1
4.	Nasabah BMI cabang Yogyakarta tidak terlalu lama menunggu antrian pelayanan.	5	4	3	2	1
5.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> mampu menyelesaikan pekerjaan dengan akurat (tidak membuat kesalahan).	5	4	3	2	1
Aspek Responsiveness						
1.	Bagian <i>teller</i> selalu memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan nasabah, tetap sabar dalam melayani dan tidak memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ikhlas dalam melayani.	5	4	3	2	1
2.	Bagian <i>customer service</i> selalu memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan nasabah, tetap sabar dalam melayani dan tidak memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ikhlas dalam melayani.	5	4	3	2	1
3.	Bagian <i>customer service</i> selalu bersedia membantu nasabah dalam menjelaskan posisi saldo terakhirnya.	5	4	3	2	1
4.	Bagian <i>customer service</i> selalu bersedia membantu nasabah dalam mengatasi permasalahan maupun pertanyaan, yang berkaitan dengan prosedur atau sistem perhitungan bagi hasil yang terdapat pada BMI cab. Yogyakarta.	5	4	3	2	1
5.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> selalu memberikan kemudahan dalam akses pelayanannya.	5	4	3	2	1
Aspek Assurance						

1.	Bagian <i>front-liner</i> (<i>customer service</i> , <i>teller</i> dan bagian satpam) selalu mengucapkan salam ketika mengawali interaksi dengan nasabah.	5	4	3	2	1
2.	Pada saat melakukan transaksi pembukaan rekening, <i>Customer service</i> menjelaskan tentang syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah, serta menjelaskan tentang sistem perhitungan bagi hasil sesuai nisbah secara detail, misal jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah simpanan atau pendapatan.	5	4	3	2	1
3.	Bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> selalu menghargai nasabah dan tidak bersikap arogan, sebab mereka merupakan ujung tombak perusahaan untuk menumbuhkembangkan nilai – nilai Islam kepada nasabah.	5	4	3	2	1
4.	Seluruh karyawan BMI cab. Yogyakarta memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya, sehingga masyarakat semakin yakin bahwa BMI cab. Yogyakarta menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariat.	5	4	3	2	1
5.	Karyawan BMI cab. Yogyakarta menerapkan etika sopan – santun yang islami.	5	4	3	2	1
Aspek <i>Empathy</i>						
1.	Karyawan BMI cab. Yogyakarta memiliki sifat ramah dan komunikatif terhadap nasabah.	5	4	3	2	1
2.	Karyawan BMI cab. Yogyakarta selalu memberikan perhatian yang adil kepada nasabah.	5	4	3	2	1
3.	Karyawan BMI cab. Yogyakarta memiliki sifat peka terhadap kebutuhan atau keperluan nasabah.	5	4	3	2	1
4.	Karyawan BMI cab. Yogyakarta selalu memberikan pelayanan atau <i>performance</i> terbaiknya kepada setiap nasabah.	5	4	3	2	1

5.	BMI cabang Yogyakarta mampu mengantisipasi kebutuhan khusus nasabah, misal menyediakan musholla.	5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

Pertanyaan bagian 3

Saya meminta pendapat Anda untuk memberikan pendapat tentang tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Yogyakarta dalam memenuhi harapan Anda.

No	Pertanyaan	Pilihan				
1.	Saya merasa puas atas penampilan ruangan, pelayanan <i>front-liner</i> (bagian satpam, <i>teller</i> , dan <i>customer service</i>) serta fasilitas – fasilitas pendukung lain yang ada di BMI cabang Yogyakarta ini.	5	4	3	2	1
2.	Saya merasa puas atas kemampuan karyawan bagian <i>front-liner</i> (<i>teller</i> , <i>customer service</i> , dan satpam) dalam melakukan pekerjaan dengan segera, akurat, serta dapat diandalkan.	5	4	3	2	1
3.	Saya merasa puas atas kemauan dan kesiapan karyawan bagian <i>front-liner</i> (<i>teller</i> , <i>customer service</i> , dan satpam) untuk membantu nasabah serta memberikan layanan yang cepat tanggap.	5	4	3	2	1
4.	Saya merasa puas atas kesopanan, pengetahuan, kemampuan, keterampilan, maupun sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bagian <i>front-liner</i> (<i>teller</i> , <i>customer service</i> , dan satpam).	5	4	3	2	1
5.	Saya merasa puas atas perhatian maupun komunikasi yang baik yang diberikan oleh karyawan BMI cabang Yogyakarta.	5	4	3	2	1
6.	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan BMI cabang Yogyakarta ini sangat memuaskan.	5	4	3	2	1

		Harapan																													
		DTangible					DReliability					DResponsiveness					DAssurance					DEmpathy									
Rsp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jml	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jml	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jml	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jml	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Jml	
1	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
2	5	5	5	1	5	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
3	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
6	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	5	23
7	5	4	4	5	5	23	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	4	18	5	5	6	5	5	25	5	5	4	4	4	23
8	5	5	5	4	5	24	5	5	3	4	5	22	5	5	4	5	4	4	23	4	3	5	5	4	21	5	5	5	4	4	24
9	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
10	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
11	3	3	4	4	4	18	5	3	3	4	3	18	3	4	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	4	20
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
13	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22
14	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	26
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	25	4	5	5	5	5	25
16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18
17	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
18	5	4	4	2	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	21
19	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
20	5	5	5	4	5	24	5	3	5	4	3	20	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	23
21	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	4	21
24	5	5	3	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23
26	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
27	5	4	4	4	5	22	5	5	5	3	5	23	4	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	19
28	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	5	21	5	5	4	4	4	4	22	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	4	23
29	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	5	4	22	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	24
30	4	3	3	4	5	19	5	4	3	5	5	22	4	4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	3	21	5	4	4	5	5	23
31	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	23
32	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	4	23
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	23
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	23
35	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	5	23
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

Kenyataan																														
DTangible					DReliability					DResponsiveness					DAssurance					DEmpathy										
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5	Y5	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5.5	Jml	Jml	Jml	Jml	Jml	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	
5	5	5	3	5	23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	
5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	24	
4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	19	
4	4	5	5	5	23	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	3	23
5	4	4	5	5	23	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	3	23
5	5	5	4	5	24	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23
4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	4	24
3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	5	5	5	5	3	19
5	5	5	5	5	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	3	19
5	5	4	3	5	22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	5	5	5	5	3	19	
4	4	3	4	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	23
5	2	3	4	4	18	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	16	
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	3	20
4	3	2	2	4	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	4	4	4	4	3	16	
4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	19
5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24
4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	22
5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	23
4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	23
4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	22
4	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	23
4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	23
4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	23
4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	21
4	4	3	3	4	18	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	4	4	4	4	3	18	

Tingkat Kepuasan						
Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Jml
4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
2	2	3	3	4	2	16
4	4	4	3	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	5	3	23

5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	5	26
4	5	4	4	5	4	4	26
4	5	5	5	5	5	5	29
3	4	3	3	4	4	4	21
3	3	3	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	3	4	4	20
4	4	3	4	4	3	4	22
4	3	3	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	4	4	4	4	23
4	5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	4	4	23
4	4	5	5	5	4	4	27
5	5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	5	5	5	26
4	4	4	4	5	4	4	25
4	4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	5	4	25

4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4		26
4	5	4	5	5	5		28
4	4	4	5	5	4		26
4	4	4	4	4	4		24
4	4	3	4	4	4		23
5	5	5	5	5	5		30
4	4	3	4	5	4		24
5	4	4	5	5	5		28
4	5	5	5	5	5		29
4	4	4	4	4	4		24
4	5	5	3	3	4		24
4	3	4	5	5	4		25
5	4	4	5	5	4		27
4	4	4	4	4	4		24
4	4	4	4	4	4		24
5	4	5	5	5	4		28
4	3	4	4	5	4		24
5	4	4	5	5	5		28
4	4	4	4	5	4		25
5	5	5	5	5	5		30
4	3	4	4	5	4		24
4	4	4	4	4	4		24
4	4	4	4	5	4		26

Validitas DTangible Harapan

Correlations

Correlations

		Total
dTangible Harapan 1	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Harapan 2	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Harapan 3	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Harapan 4	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
dTangible Harapan 5	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. DTANGHA1	4.7000	.5350	30.0
2. DTANGHA2	4.5333	.6288	30.0
3. DTANGHA3	4.3333	.6609	30.0
4. DTANGHA4	4.2333	.9714	30.0
5. DTANGHA5	4.7333	.5208	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.5333	4.4644	2.1129	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .5967

Validitas DReliability Harapan

Correlations

Correlations

		Total
dReliability Harapan 1	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
dReliability Harapan 2	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Harapan 3	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Harapan 4	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Harapan 5	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. DRELHA1	4.5000	.6297	30.0
2. DRELHA2	4.5333	.6288	30.0
3. DRELHA3	4.5333	.7303	30.0
4. DRELHA4	4.4333	.6789	30.0
5. DRELHA5	4.5333	.6288	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.5333	5.0851	2.2550	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7157

Validitas DResponsiveness Harapan

Correlations

Correlations

		Total
dResponsiveness Harapan 1	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Harapan 2	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Harapan 3	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Harapan 4	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
dResponsiveness Harapan 5	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DRESPHA1	4.5333	.5713	30.0
2.	DRESPHA2	4.5333	.5713	30.0
3.	DRESPHA3	4.2667	.6397	30.0
4.	DRESPHA4	4.3000	.5350	30.0
5.	DRESPEA5	4.4333	.5683	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.0667	3.9954	1.9989	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7271

Validitas DAssurance Harapan

Correlations

Correlations

		Total
dAssurance Harapan 1	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Harapan 2	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Harapan 3	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Harapan 4	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Harapan 5	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DASURHA1	4.5333	.6288	30.0
2.	DASURHA2	4.3333	.6065	30.0
3.	DASURHA3	4.5333	.5713	30.0
4.	DASURHA4	4.7333	.4498	30.0
5.	DASURHA5	4.5333	.5713	30.0
6.	TOTAL	22.6667	2.0734	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	45.3333	17.1954	4.1467	6

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .7871

Validitas DEmpathy Harapan

Correlations

Correlations

		Total
dEmpathy Harapan 1	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Harapan 2	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Harapan 3	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Harapan 4	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Harapan 5	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DEMPHA1	4.7000	.4661	30.0
2.	DEMPHA2	4.6333	.5561	30.0
3.	DEMPHA3	4.4667	.5713	30.0
4.	DEMPHA4	4.5000	.5085	30.0
5.	DEMPHA5	4.4000	.7240	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.7000	3.5966	1.8965	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .6815

Validitas DTangible Kenyataan

Correlations

Correlations

		Total
dTangible Kenyataan 1	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Kenyataan 2	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Kenyataan 3	Pearson Correlation	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Kenyataan 4	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dTangible Kenyataan 5	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. DTANGKE1	4.4667	.6814	30.0
2. DTANGKE2	4.1667	.8339	30.0
3. DTANGKE3	4.2000	.8469	30.0
4. DTANGKE4	4.0667	.9072	30.0
5. DTANGKE5	4.5333	.5713	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.4333	9.2195	3.0364	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8397

Validitas DReliability Kenyataan

Correlations

Correlations

		Total
dReliability Kenyataan 1	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
dReliability Kenyataan 2	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Kenyataan 3	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Kenyataan 4	Pearson Correlation	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dReliability Kenyataan 5	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DRELKE1	4.1000	.9948	30.0
2.	DRELKE2	4.3000	.7497	30.0
3.	DRELKE3	4.2333	.8789	30.0
4.	DRELKE4	4.3667	.7184	30.0
5.	DRELKE5	4.3667	.6149	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.3667	7.1368	2.6715	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7409

Validitas DResponsiveness Kenyataan

Correlations

Correlations

		Total
dResponsiveness Kenyataan 1	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Kenyataan 2	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Kenyataan 3	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Kenyataan 4	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dResponsiveness Kenyataan 5	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DRESPKE1	4.4000	.5632	30.0
2.	DRESPKE2	4.5333	.5074	30.0
3.	DRESPKE3	4.2667	.6915	30.0
4.	DRESPKE4	4.3000	.6513	30.0
5.	DRESPKE5	4.3667	.7184	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.8667	5.9616	2.4457	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8335

Validitas DAssurance Kenyataan

Correlations

Correlations

		Total
dAssurance Kenyataan 1	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Kenyataan 2	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Kenyataan 3	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Kenyataan 4	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dAssurance Kenyataan 5	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. DASURKE1	4.2667	.9072	30.0
2. DASURKE2	4.3000	.8367	30.0
3. DASURKE3	4.3333	.8442	30.0
4. DASURKE4	4.2333	.7279	30.0
5. DASURKE5	4.3333	.8065	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.4667	8.1195	2.8495	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .7676

Validitas DEmpathy Kenyataan

Correlations

Correlations

		Total
dEmpathy Kenyataan 1	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Kenyataan 2	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Kenyataan 3	Pearson Correlation	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Kenyataan 4	Pearson Correlation	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
dEmpathy Kenyataan 5	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	DEMPKE1	4.5000	.5724	30.0
2.	DEMPKE2	4.4333	.6789	30.0
3.	DEMPKE3	4.1667	.7466	30.0
4.	DEMPKE4	4.1333	.7761	30.0
5.	DEMPKE5	3.9667	.8087	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.2000	7.6138	2.7593	5

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8228

Validitas Tingkat Kepuasan

Correlations

Correlations

		Total
Tingkat Kepuasan 1	Pearson Correlation	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tingkat Kepuasan 2	Pearson Correlation	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tingkat Kepuasan 3	Pearson Correlation	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tingkat Kepuasan 4	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tingkat Kepuasan 5	Pearson Correlation	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tingkat Kepuasan 6	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	TK1	4.3000	.8367	30.0
2.	TK2	4.3000	.7497	30.0
3.	TK3	4.3667	.6689	30.0
4.	TK4	4.3000	.7022	30.0
5.	TK5	4.4333	.6261	30.0
6.	TK6	4.3000	.7497	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26.0000	15.1724	3.8952	6

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = .9504

85	1	0	1	1	0	0.60	1	1	0	1	1	0.80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.20	0	1	1	1	1	0.80	5	4	4	5	5	5	4.67
86	1	1	2	1	1	1.20	0	0	0	0	0	0.00	0	0	1	1	0	0.40	1	0	0	2	0	0.60	0	0	0	0	0	2	0.40	4	5	5	5	5	4.83
87	1	1	2	1	1	0	1.00	0	1	0	1	2	0.80	1	1	2	1	1	1.20	0	1	1	0	1	0.60	0	2	2	1	1	1.20	4	4	4	4	4	4.00
88	1	3	3	2	1	2.00	0	1	0	2	1	0.80	1	1	1	1	3	1	1.40	0	3	1	1	1	1.20	0	0	3	2	1	1.20	4	5	5	3	3	4.00
89	0	1	0	2	0	0.60	1	1	0	2	1	1.00	0	0	1	1	0	0	0.20	0	1	1	0	1	0.60	0	0	0	1	2	0.60	4	3	4	5	5	4.17
90	1	1	2	3	0	1.40	1	1	0	2	2	1.20	1	1	2	1	0	1.00	0	1	0	0	0	0.20	0	1	2	1	2	1.20	5	4	4	5	5	4.50	
91	1	2	1	1	1	1.20	1	0	1	2	1	1.00	1	1	0	1	1	0.80	0	1	1	1	1	1	0.80	1	0	1	1	1	0.90	4	4	4	4	4	4.00
92	1	1	2	2	1	1.40	1	1	0	2	1	1.00	1	1	0	0	0	0.40	0	1	1	0	1	0.60	0	0	0	1	1	0.40	4	4	4	4	4	4.00	
93	1	2	2	1	0	1.20	1	1	0	2	1	1.00	0	0	0	0	0	0.00	0	-1	0	-1	0	-0.40	0	1	2	0	1	0.90	5	4	5	5	5	4.67	
94	2	2	2	2	1	1.80	2	1	1	2	2	1.80	1	1	2	1	1	1.20	1	2	1	1	1	1	1.20	1	1	0	0	1	0.90	4	3	4	4	5	4.00
95	1	0	1	2	0	0.80	1	1	0	1	2	1.00	1	1	0	0	1	0.60	0	0	1	0	1	0.40	0	1	2	1	2	1.20	5	4	4	5	5	4.67	
96	1	0	1	2	0	0.80	0	1	0	1	1	0.80	1	1	1	1	0	0.80	0	0	0	0	1	0.20	0	1	1	1	1	0.80	4	4	4	4	5	4.17	
97	2	2	1	2	1	1.60	1	1	0	1	1	0.80	0	0	1	1	0	0.40	0	0	1	1	-1	0.20	0	1	1	1	0	0.60	5	5	5	5	5	5.00	
98	0	1	2	2	1	1.20	2	2	1	2	2	1.80	1	1	2	0	1	1.00	1	0	1	0	1	0.60	0	2	2	1	1	1.20	4	3	4	4	5	4.00	
99	1	0	3	2	1	1.40	2	2	1	2	2	1.80	1	1	2	0	1	1.00	0	1	1	1	1	0.80	0	1	1	1	2	1.00	4	4	4	4	4	4.00	
100	1	1	2	2	1	1.40	1	1	1	1	1	1.00	1	1	1	1	1	1.00	0	1	1	1	1	1.00	0	1	1	0	1	0.60	4	4	4	5	5	4.33	

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Tingkat Pendapatan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki - laki	62	62.0	62.0	62.0
	perempuan	38	38.0	38.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	48	48.0	48.0	48.0
	26 - 35 tahun	32	32.0	32.0	80.0
	36 - 45 tahun	13	13.0	13.0	93.0
	> 45 tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/ sederajat	1	1.0	1.0	1.0
	SMP/ sederajat	7	7.0	7.0	8.0
	SMU/ sederajat	39	39.0	39.0	47.0
	Akademi (D1/D2/D3)	25	25.0	25.0	72.0
	Sarjana (S1/S2/S3)	28	28.0	28.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	42	42.0	42.0	42.0
	Pegawai negeri	10	10.0	10.0	52.0
	karyawan swasta	20	20.0	20.0	72.0
	wiraswasta	21	21.0	21.0	93.0
	lain - lain	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 250.000	15	15.0	15.0	15.0
	Rp 250.000 - Rp 499.000	21	21.0	21.0	36.0
	Rp 500.000 - Rp 749.000	18	18.0	18.0	54.0
	Rp 750.000 - Rp 999.000	11	11.0	11.0	65.0
	> Rp 1.000.000	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GAPEMP, GAPTANG, GAPASS, GAPREL, GAPRESP ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEP.NSB

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.422	.391	.4152

a. Predictors: (Constant), GAPEMP, GAPTANG, GAPASS, GAPREL, GAPRESP

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.819	5	2.364	13.712	.000 ^a
	Residual	16.205	94	.172		
	Total	28.024	99			

a. Predictors: (Constant), GAPEMP, GAPTANG, GAPASS, GAPREL, GAPRESP

b. Dependent Variable: KEP.NSB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.700	.069		68.395	.000
	GAPTANG	-3.84E-02	.090	-.046	-.428	.669
	GAPREL	-.253	.112	-.264	-2.252	.027
	GAPRESP	.133	.126	.136	1.061	.292
	GAPASS	-.536	.112	-.534	-4.775	.000
	GAPEMP	-5.61E-02	.110	-.057	-.511	.611

a. Dependent Variable: KEP.NSB

Correlations

Correlations

		GAPTANG	GAPREL	GAPRESP	GAPASS	GAPEMP	KEP.NSB
GAPTANG	Pearson Correlation	1.000	.666**	.515**	.342**	.474**	-.362**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
GAPREL	Pearson Correlation	.666**	1.000	.564**	.408**	.587**	-.469**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
GAPRESP	Pearson Correlation	.515**	.564**	1.000	.699**	.633**	-.445**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
GAPASS	Pearson Correlation	.342**	.408**	.699**	1.000	.545**	-.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
GAPEMP	Pearson Correlation	.474**	.587**	.633**	.545**	1.000	-.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEP.NSB	Pearson Correlation	-.362**	-.469**	-.445**	-.593**	-.439**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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