

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2001). "Pemasangan Iklan Tahun 2001 Naik 30%." KOMPAS. 9 Juni,7.
- Cooper, Donald R dan C. William Emory (1997). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi kelima Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hadi, Sutrisno (1990). *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kotler, Philip (1997). *Dasar-dasar Pemasaran*. Buku 1. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip (1989). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid 1. Edisi kelima. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mustafa, Zaenal EQ (1998). *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*. Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit BPFE UII Ekonomi.
- Prayitno, S. (1993). "Apakah Iklan Anda Efektif." *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, NO 8, VO XXII (Agustus), 6-13.
- Setia Atmaja, Lukas (1997). *Statistik Bisnis*. Buku 2. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S. (1987). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Penerbit LP3ES.
- Stanton, J, dan Walker (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Buku 1. Edisi Indonesia. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Stanton, J. (1985). *Prinsip Pemasaran*. Edisi ketujuh. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

- Swastha, Basu Dharmesta dan Handoko, H. (1982). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Irawan (1990). *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan kedua. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan keenam. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Wen (2002). “Persaingan Iklan di Media Cetak Begairah.”. *Bernas*. 15 November,13.
- Yazid (1999). *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Edisi pertama. Cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

# **LAMPIRAN I**

## **KUESIONER**

Kepada Yth. :  
Bapak/Ibu/Sdr/i  
Pengguna Jasa CV. Srengenge Cipta Imagi  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir atau skripsi untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia, saya bermaksud mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Lima Dimensi Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen CV. Srengenge Cipta Imagi Di Yogyakarta”

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam lembar pertanyaan dengan sejujurnya.

Keterangan yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan hanyalah semata-mata untuk kepentingan yang akan mendukung penelitian ini. Saya berharap pada jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i berikan bermanfaat bagi semua pihak.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan dalam lembar daftar pertanyaan tersebut saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

MH Bayu Wicaksono

## DAFTAR PERTANYAAN

### ANALISIS HUBUNGAN LIMA DIMENSI KUALITAS JASA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN CV. SRENGENGE CIPTA IMAGI DI YOGYAKARTA

#### I. Karakteristik Responden

Nama :  
Jabatan :  
Alamat kantor :  
Jenis Kelamin : a. Perempuan                      b Laki-Laki  
Umur :

Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
N : Netral  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

## II. Pertanyaan Tentang Dimensi Kualitas Layanan

### A. Reliability

1. Pengerjaan suatu order yang telah disepakati dengan konsumen sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
2. Pelayanan purna jual account officer CV. Srengenge Cipta Imagi kepada konsumen sudah sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
3. Lamanya pengerjaan order sampai selesai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

### B. Responsiveness

1. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi bersedia mendengar keluhan konsumen.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
2. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi selalu tanggap terhadap keluhan konsumen.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
3. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi mudah dihubungi jika terjadi masalah.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

### **C. Assurance**

1. Pengetahuan yang dimiliki account department dan creative department CV. Srengenge Cipta Imagi luas.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
2. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi memiliki kemampuan kecekatan menangani permasalahan.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
3. Account department dan creative department CV. Srengenge Cipta Imagi memiliki keterampilan dan berpengalaman dibidangnya.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

### **D. Empathy**

1. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi mampu memperhatikan konsumen dengan baik.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
2. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi mampu mendengarkan masalah dengan baik dan sabar.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
3. Account officer CV. Srengenge Cipta Imagi selalu berpenampilan rapi dan menarik.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

### **E. Tangibels**

1. Proses kreatif yang dilakukan oleh CV. Srengenge Cipta Imagi bagus dan sesuai dengan selera dan permintaan konsumen.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

2. Proof atau produk sebelum jadi yang dihasilkan oleh CV. Srengenge Cipta Imagi bagus dan sesuai dengan selera dan permintaan konsumen.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
3. Kualitas output atau produk sudah jadi yang dihasilkan oleh CV. Srengenge Cipta Imagi bagus dan sesuai dengan selera dan permintaan konsumen.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

### **III. Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelayanan**

1. Apakah kinerja account officer CV. Srengenge Cipta Imagi Yogyakarta sudah baik dan memuaskan.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS
2. Apakah pelayanan yang diberikan CV. Srengenge Cipta Imagi Yogyakarta sudah sesuai dengan harapan Anda.  
a. SS      b. S      c. N      d. TS      e. STS

**LAMPIRAN II**  
**REKAPITULASI**  
**DATA 30 RESPONDEN**

REKAPITULASI 30 RESPONDEN PADA CV. SRENGENGE CIPTA IMAGI

NO	RELIABILITY			RESPONSIVENESS				ASSURANCE				EMPATHY				TANGIBELS					KEPUJASAN		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5	Y1	Y2	Y
1	5	4	5	4.67	4	4	3	3.67	5	4	3	4.00	4	5	4	4.33	4	4	3	3.67	4	5	4.50
2	4	3	4	3.67	4	4	3	3.67	2	4	4	3.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4.00
3	3	4	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	3	3	2	2.67	4	4	4.00
4	3	4	4	3.67	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	2	2.67	4	4	4.00
5	2	3	2	2.33	4	3	4	3.67	4	5	2	3.67	2	2	3	2.33	4	4	3	3.67	3	4	3.50
6	3	2	3	2.67	3	3	4	3.33	4	5	4	4.33	1	2	1	1.33	3	3	2	2.67	3	4	3.50
7	3	2	3	2.67	4	4	5	4.33	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	3	2	1	2.00	4	3	3.50
8	5	4	5	4.67	4	4	4	4.00	5	5	4	4.67	2	2	3	2.33	5	4	4	4.33	5	5	5.00
9	4	4	5	4.33	4	4	5	4.33	3	3	4	3.33	5	5	5	5.00	4	5	5	4.67	4	5	4.50
10	3	4	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4.00
11	4	5	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	5	5	5	5.00	5	4	4	4.33	5	5	5.00
12	4	4	5	4.33	5	4	5	4.67	5	4	3	4.00	4	5	5	4.67	2	2	2	2.00	5	5	5.00
13	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	5	5	5.00
14	3	2	3	2.67	3	3	4	3.33	4	4	4	4.00	5	4	4	4.33	4	4	3	3.67	4	4	4.00
15	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	4	5	4	4.33	3	4	4	3.67	4	5	3	4.00	5	5	5.00
16	4	2	3	3.00	5	4	5	4.67	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	4	4	3	3.67	5	5	5.00
17	3	2	3	2.67	4	4	5	4.33	4	5	4	4.33	4	5	5	4.67	4	4	4	4.00	4	5	4.50
18	4	3	4	3.67	4	4	5	4.33	3	4	4	3.67	4	5	5	4.67	4	4	4	4.00	5	4	4.50
19	4	3	4	3.67	5	4	5	4.67	5	5	4	4.67	4	4	5	4.33	2	2	1	1.67	5	4	4.50
20	3	2	3	2.67	3	3	4	3.33	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4.00
21	2	2	3	2.33	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	5	4	4.33	4	4	2	3.33	4	4	4.00
22	2	2	3	2.33	4	3	5	4.00	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	5	4.50
23	4	4	5	4.33	4	4	5	4.33	5	5	4	4.67	5	5	5	5.00	4	5	5	4.67	5	5	5.00
24	3	5	5	4.33	4	3	4	3.67	1	2	2	1.67	1	3	3	2.33	2	3	1	2.00	4	3	3.50
25	4	4	5	4.33	4	4	5	4.33	3	3	3	3.00	5	5	4	4.67	3	2	2	2.33	4	5	4.50
26	4	3	4	3.67	4	3	3	3.33	4	4	3	3.67	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4.00
27	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	5	4	4.33	3	3	3	3.00	4	5	4.50
28	3	2	3	2.67	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	5	5	5	5.00	5	5	4	4.67	5	5	5.00
29	3	2	3	2.67	4	4	4	4.00	3	4	2	3.00	4	4	5	4.33	4	5	5	4.67	4	5	4.50
30	4	4	5	4.33	4	4	5	4.33	5	5	4	4.67	5	5	5	5.00	4	4	4	4.00	5	5	5.00

**LAMPIRAN III**  
**PENENTUAN KATEGORI**  
**JAWABAN**

**PENENTUAN KATEGORI JAWABAN BERDASARKAN RATA-RATA**

Rata-rata 1,00 s/d 1,79 : STS

Rata-rata 1,80 s/d 2,59 : TS

Rata-rata 1,00 s/d 1,79 : N

Rata-rata 1,00 s/d 1,79 : S

Rata-rata 1,00 s/d 1,79 : SS

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Y	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	4.67	3.67	4.00	4.33	3.67	4.50	SS	S	S	SS	S	SS
2	3.67	3.67	3.33	4.00	3.67	4.00	S	S	N	S	S	S
3	3.67	4.33	4.00	4.33	2.67	4.00	S	SS	S	SS	N	S
4	3.67	3.33	3.00	4.00	2.67	4.00	S	N	N	S	N	S
5	2.33	3.67	3.67	2.33	3.67	3.50	TS	S	S	TS	S	S
6	2.67	3.33	4.33	1.33	2.67	3.50	N	N	SS	STS	N	S
7	2.67	4.33	3.33	3.00	2.00	3.50	N	SS	N	N	TS	S
8	4.67	4.00	4.67	2.33	4.33	5.00	SS	S	SS	TS	SS	SS
9	4.33	4.33	3.33	5.00	4.67	4.50	SS	SS	N	SS	SS	SS
10	3.67	4.33	4.00	4.00	3.67	4.00	S	SS	S	S	S	S
11	4.67	4.00	3.67	5.00	4.33	5.00	SS	S	S	SS	SS	SS
12	4.33	4.67	4.00	4.67	2.00	5.00	SS	SS	S	SS	TS	SS
13	5.00	4.33	4.00	4.00	3.67	5.00	SS	SS	S	S	S	SS
14	2.67	3.33	4.00	4.33	3.67	4.00	N	N	S	SS	S	S
15	5.00	4.33	4.33	3.67	4.00	5.00	SS	SS	SS	S	S	SS
16	3.00	4.67	5.00	4.33	3.67	5.00	N	SS	SS	SS	S	SS
17	2.67	4.33	4.33	4.67	4.00	4.50	N	SS	SS	SS	S	SS
18	3.67	4.33	3.67	4.67	4.00	4.50	S	SS	S	SS	S	SS
19	3.67	4.67	4.67	4.33	1.67	4.50	S	SS	SS	SS	STS	SS
20	2.67	3.33	4.33	4.00	3.67	4.00	N	N	SS	S	S	S
21	2.33	3.67	4.00	4.33	3.33	4.00	TS	S	S	SS	N	S
22	2.33	4.00	4.33	4.00	3.67	4.50	TS	S	SS	S	S	SS
23	4.33	4.33	4.67	5.00	4.67	5.00	SS	SS	SS	SS	SS	SS
24	4.33	3.67	1.67	2.33	2.00	3.50	SS	S	STS	TS	TS	S
25	4.33	4.33	3.00	4.67	2.33	4.50	SS	SS	N	SS	TS	SS
26	3.67	3.33	3.67	4.33	4.00	4.00	S	N	S	SS	S	S
27	4.33	4.00	3.67	4.33	3.00	4.50	SS	S	S	SS	N	SS
28	2.67	4.00	3.67	5.00	4.67	5.00	N	S	S	SS	SS	SS
29	2.67	4.00	3.00	4.33	4.67	4.50	N	S	N	SS	SS	SS
30	4.33	4.33	4.67	5.00	4.00	5.00	SS	SS	SS	SS	S	SS

**LAMPIRAN IV**  
**UJI VALIDITAS DAN**  
**RELIABILITAS**

## Uji Validitas Variabel Reliability

### Correlations

		x1.2	x1.3	x1.4	tot_x1
x1.2	Pearson Correlation	1	.588**	.731**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.588**	1	.865**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.001	.	.000	.000
	N	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.731**	.865**	1	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	30	30	30	30
tot_x1	Pearson Correlation	.840**	.917**	.957**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8860

## Uji Validitas Variabel Responsiveness

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	tot_x2
X2.1	Pearson Correlation	1	.510**	.373*	.780**
	Sig. (2-tailed)		.004	.042	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.510**	1	.364*	.748**
	Sig. (2-tailed)	.004		.048	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.373*	.364*	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.042	.048		.000
	N	30	30	30	30
tot_x2	Pearson Correlation	.780**	.748**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

## Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .6560

## Uji Validitas variabel Assurance

### Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	tot_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.672**	.313	.863**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.092	.000
	N	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.672**	1	.384*	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.036	.000
	N	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.313	.384*	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.092	.036	.	.000
	N	30	30	30	30
tot_x3	Pearson Correlation	.863**	.864**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

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

## Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7181

## Uji Validitas Variabel Empathy

### Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	tot_x4
X4.1 Pearson Correlation	1	.831**	.795**	.948**
X4.1 Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
X4.1 N	30	30	30	30
X4.2 Pearson Correlation	.831**	1	.762**	.929**
X4.2 Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
X4.2 N	30	30	30	30
X4.3 Pearson Correlation	.795**	.762**	1	.911**
X4.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
X4.3 N	30	30	30	30
tot_x4 Pearson Correlation	.948**	.929**	.911**	1
tot_x4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
tot_x4 N	30	30	30	30

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

## Reliability

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

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0

N of Items =        3

Alpha =            .9190

## Uji Validitas Variabel Tangibels

### Correlations

		x5.1	x5.2	x5.5	tot x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.794**	.742**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
x5.2	Pearson Correlation	.794**	1	.817**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	30	30	30	30
x5.5	Pearson Correlation	.742**	.817**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	30	30	30	30
tot_x5	Pearson Correlation	.897**	.938**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .9049

## Uji Validitas Kepuasan Konsumen

### Correlations

		y1	y2	tot_y
y1	Pearson Correlation	1	.442*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.	.015	.000
	N	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.442*	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.015	.	.000
	N	30	30	30
tot_y	Pearson Correlation	.840**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	30	30	30

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

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

## Reliability

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

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0

N of Items =        2

Alpha =            .6121

**LAMPIRAN V**  
**HASIL ANALISIS**  
**REGRESI LINEAR**  
**BERGANDA**

## Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TANGIBELS (X5), RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X3), EMPHATY (X4), RESPONSIVENESS (X2)		Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.732	.26926

- a. Predictors: (Constant), TANGIBELS (X5), RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X3), EMPHATY (X4), RESPONSIVENESS (X2)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.102	5	1.220	16.832	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1.740	24	.073		
	Total	7.842	29			

- a. Predictors: (Constant), TANGIBELS (X5), RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X3), EMPHATY (X4), RESPONSIVENESS (X2)  
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial
1	(Constant)	.058	.541		.106	.916		
	RELIABILITY (X1)	.223	.061	.376	3.633	.001	.504	.596
	RESPONSIVENESS (X2)	.362	.146	.298	2.481	.021	.580	.452
	ASSURANCE (X3)	.217	.083	.282	2.617	.015	.462	.471
	EMPHATY (X4)	.146	.065	.257	2.256	.033	.583	.418
	TANGIBELS (X5)	.181	.066	.305	2.769	.011	.445	.492

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

# **LAMPIRAN VI**

## **TABEL $t \alpha 5\%$**

TABEL t PADA  $\alpha$  5 %

DF	1 TAIL	2 TAIL
1	6.3137	12.7062
2	2.9200	4.3027
3	2.3534	3.1824
4	2.1318	2.7765
5	2.0150	2.5706
6	1.9432	2.4469
7	1.8946	2.3646
8	1.8595	2.3060
9	1.8331	2.2622
10	1.8125	2.2281
11	1.7959	2.2010
12	1.7823	2.1788
13	1.7709	2.1604
14	1.7613	2.1448
15	1.7531	2.1315
16	1.7459	2.1199
17	1.7396	2.1098
18	1.7341	2.1009
19	1.7291	2.0930
20	1.7247	2.0860
21	1.7207	2.0796
22	1.7171	2.0739
23	1.7139	2.0687
24	1.7109	2.0639
25	1.7081	2.0595
26	1.7056	2.0555
27	1.7033	2.0518
28	1.7011	2.0484
29	1.6991	2.0452
30	1.6973	2.0423
31	1.6955	2.0395
32	1.6939	2.0369
33	1.6924	2.0345
34	1.6909	2.0322
35	1.6896	2.0301
36	1.6883	2.0281
37	1.6871	2.0262
38	1.6860	2.0244
39	1.6849	2.0227
40	1.6839	2.0211
41	1.6829	2.0195
42	1.6820	2.0181
43	1.6811	2.0167
44	1.6802	2.0154
45	1.6794	2.0141
46	1.6787	2.0129
47	1.6779	2.0117
48	1.6772	2.0106
49	1.6766	2.0096
50	1.6759	2.0086

DF	1 TAIL	2 TAIL
51	1.6753	2.0076
52	1.6747	2.0066
53	1.6741	2.0057
54	1.6736	2.0049
55	1.6730	2.0040
56	1.6725	2.0032
57	1.6720	2.0025
58	1.6716	2.0017
59	1.6711	2.0010
60	1.6706	2.0003
61	1.6702	1.9996
62	1.6698	1.9990
63	1.6694	1.9983
64	1.6690	1.9977
65	1.6686	1.9971
66	1.6683	1.9966
67	1.6679	1.9960
68	1.6676	1.9955
69	1.6672	1.9949
70	1.6669	1.9944
71	1.6666	1.9939
72	1.6663	1.9935
73	1.6660	1.9930
74	1.6657	1.9925
75	1.6654	1.9921
76	1.6652	1.9917
77	1.6649	1.9913
78	1.6646	1.9908
79	1.6644	1.9905
80	1.6641	1.9901
81	1.6639	1.9897
82	1.6636	1.9893
83	1.6634	1.9890
84	1.6632	1.9886
85	1.6630	1.9883
86	1.6628	1.9879
87	1.6626	1.9876
88	1.6624	1.9873
89	1.6622	1.9870
90	1.6620	1.9867
91	1.6618	1.9864
92	1.6616	1.9861
93	1.6614	1.9858
94	1.6612	1.9855
95	1.6611	1.9852
96	1.6609	1.9850
97	1.6607	1.9847
98	1.6606	1.9845
99	1.6604	1.9842
100	1.6602	1.9840

DF	1 TAIL	2 TAIL
101	1.6601	1.9837
102	1.6599	1.9835
103	1.6598	1.9833
104	1.6596	1.9830
105	1.6595	1.9828
106	1.6594	1.9826
107	1.6592	1.9824
108	1.6591	1.9822
109	1.6590	1.9820
110	1.6588	1.9818
111	1.6587	1.9816
112	1.6586	1.9814
113	1.6584	1.9812
114	1.6583	1.9810
115	1.6582	1.9808
116	1.6581	1.9806
117	1.6580	1.9804
118	1.6579	1.9803
119	1.6578	1.9801
120	1.6576	1.9799
121	1.6575	1.9798
122	1.6574	1.9796
123	1.6573	1.9794
124	1.6572	1.9793
125	1.6571	1.9791
126	1.6570	1.9790
127	1.6569	1.9788
128	1.6568	1.9787
129	1.6568	1.9785
130	1.6567	1.9784
131	1.6566	1.9782
132	1.6565	1.9781
133	1.6564	1.9780
134	1.6563	1.9778
135	1.6562	1.9777
136	1.6561	1.9776
137	1.6561	1.9774
138	1.6560	1.9773
139	1.6559	1.9772
140	1.6558	1.9771
141	1.6557	1.9769
142	1.6557	1.9768
143	1.6556	1.9767
144	1.6555	1.9766
145	1.6554	1.9765
146	1.6554	1.9763
147	1.6553	1.9762
148	1.6552	1.9761
149	1.6551	1.9760
150	1.6551	1.9759

Sumber : Data Base Microsoft Excell

**LAMPIRAN VII**  
**HASIL KORELASI**  
**PRODUCT MOMENT**

Tabel Korelasi Product Moment ( r ) 1-Tail

DF	1%	5%	10%	DF	1%	5%	10%
1	0.9999	0.9877	0.9511	51	0.3509	0.2284	0.1789
2	0.9900	0.9000	0.8000	52	0.3477	0.2262	0.1772
3	0.9587	0.8054	0.6870	53	0.3445	0.2241	0.1755
4	0.9172	0.7293	0.6084	54	0.3415	0.2221	0.1739
5	0.8745	0.6694	0.5509	55	0.3385	0.2201	0.1723
6	0.8343	0.6215	0.5067	56	0.3357	0.2181	0.1708
7	0.7977	0.5822	0.4716	57	0.3328	0.2162	0.1693
8	0.7646	0.5494	0.4428	58	0.3301	0.2144	0.1678
9	0.7348	0.5214	0.4187	59	0.3274	0.2126	0.1664
10	0.7079	0.4973	0.3981	60	0.3248	0.2108	0.1650
11	0.6835	0.4762	0.3802	61	0.3223	0.2091	0.1636
12	0.6614	0.4575	0.3646	62	0.3198	0.2075	0.1623
13	0.6411	0.4409	0.3507	63	0.3173	0.2058	0.1610
14	0.6226	0.4259	0.3383	64	0.3150	0.2042	0.1598
15	0.6055	0.4124	0.3271	65	0.3126	0.2027	0.1586
16	0.5897	0.4000	0.3170	66	0.3104	0.2012	0.1574
17	0.5751	0.3887	0.3077	67	0.3081	0.1997	0.1562
18	0.5614	0.3783	0.2992	68	0.3060	0.1982	0.1550
19	0.5487	0.3687	0.2914	69	0.3038	0.1968	0.1539
20	0.5368	0.3598	0.2841	70	0.3017	0.1954	0.1528
21	0.5256	0.3515	0.2774	71	0.2997	0.1940	0.1517
22	0.5151	0.3438	0.2711	72	0.2977	0.1927	0.1507
23	0.5052	0.3365	0.2653	73	0.2957	0.1914	0.1497
24	0.4958	0.3297	0.2598	74	0.2938	0.1901	0.1486
25	0.4869	0.3233	0.2546	75	0.2919	0.1888	0.1477
26	0.4785	0.3172	0.2497	76	0.2900	0.1876	0.1467
27	0.4705	0.3115	0.2451	77	0.2882	0.1864	0.1457
28	0.4629	0.3061	0.2407	78	0.2864	0.1852	0.1448
29	0.4556	0.3009	0.2366	79	0.2847	0.1841	0.1439
30	0.4487	0.2960	0.2327	80	0.2830	0.1829	0.1430
31	0.4421	0.2913	0.2289	81	0.2813	0.1818	0.1421
32	0.4357	0.2869	0.2254	82	0.2796	0.1807	0.1412
33	0.4296	0.2826	0.2220	83	0.2780	0.1796	0.1404
34	0.4238	0.2785	0.2187	84	0.2764	0.1786	0.1396
35	0.4182	0.2746	0.2156	85	0.2748	0.1775	0.1387
36	0.4128	0.2709	0.2126	86	0.2732	0.1765	0.1379
37	0.4076	0.2673	0.2097	87	0.2717	0.1755	0.1371
38	0.4026	0.2638	0.2070	88	0.2702	0.1745	0.1364
39	0.3978	0.2605	0.2043	89	0.2687	0.1735	0.1356
40	0.3932	0.2573	0.2018	90	0.2673	0.1726	0.1348
41	0.3887	0.2542	0.1993	91	0.2659	0.1716	0.1341
42	0.3843	0.2512	0.1970	92	0.2645	0.1707	0.1334
43	0.3801	0.2483	0.1947	93	0.2631	0.1698	0.1327
44	0.3761	0.2455	0.1925	94	0.2617	0.1689	0.1320
45	0.3721	0.2429	0.1903	95	0.2604	0.1680	0.1313
46	0.3683	0.2403	0.1883	96	0.2591	0.1671	0.1306
47	0.3646	0.2377	0.1863	97	0.2578	0.1663	0.1299
48	0.3610	0.2353	0.1843	98	0.2565	0.1654	0.1292
49	0.3575	0.2329	0.1825	99	0.2552	0.1646	0.1286
50	0.3542	0.2306	0.1806	100	0.2540	0.1638	0.1279

**LAMPIRAN VIII**  
**TABEL F  $\alpha$  5%**

TABEL F PADA  $\alpha$  5%

DF	1	2	3	4	5	DF	1	2	3	4	5
1	161.4462	199.4995	215.7067	224.5833	230.1604	66	1.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538
2	18.5128	19.0000	19.1642	19.2467	19.2963	67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517
3	10.1280	9.5521	9.2766	9.1172	9.0134	68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496
4	7.7086	6.9443	6.5914	6.3882	6.2561	69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475
5	6.6079	5.7861	5.4094	5.1922	5.0503	70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456
6	5.9874	5.1432	4.7571	4.5337	4.3874	71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437
7	5.5915	4.7374	4.3468	4.1203	3.9715	72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418
8	5.3176	4.4590	4.0662	3.8379	3.6875	73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400
9	5.1174	4.2565	3.8625	3.6331	3.4817	74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383
10	4.9646	4.1028	3.7083	3.4780	3.3258	75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366
11	4.8443	3.9823	3.4903	3.3567	3.2039	76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4921	2.3349
12	4.7472	3.8853	3.4105	3.2592	3.1059	77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333
13	4.6672	3.8056	3.3439	3.1122	3.0254	78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317
14	4.6001	3.7389	3.2874	3.0556	2.9582	79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302
15	4.5431	3.6823	3.2389	3.0069	2.9013	80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287
16	4.4940	3.6337	3.1968	2.9647	2.8524	81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273
17	4.4513	3.5915	3.1599	2.9277	2.8100	82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259
18	4.4139	3.5546	3.1274	2.8951	2.7729	83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245
19	4.3808	3.5219	3.0984	2.8661	2.7401	84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231
20	4.3513	3.4928	3.0725	2.8401	2.7109	85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218
21	4.3248	3.4668	3.0491	2.8167	2.6848	86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205
22	4.3009	3.4434	3.0280	2.7955	2.6613	87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193
23	4.2793	3.4221	3.0088	2.7763	2.6400	88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181
24	4.2597	3.4028	2.9912	2.7587	2.6207	89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169
25	4.2417	3.3852	2.9752	2.7426	2.6030	90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157
26	4.2252	3.3690	2.9603	2.7278	2.5868	91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3146
27	4.2100	3.3541	2.9467	2.7144	2.5719	92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134
28	4.1969	3.3404	2.9340	2.7014	2.5581	93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123
29	4.1850	3.3277	2.9223	2.6896	2.5454	94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3112
30	4.1739	3.3158	2.9113	2.6787	2.5336	95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102
31	4.1596	3.3048	2.9011	2.6684	2.5225	96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092
32	4.1491	3.2945	2.8916	2.6584	2.5123	97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082
33	4.1393	3.2849	2.8826	2.6499	2.5026	98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072
34	4.1300	3.2759	2.8742	2.6415	2.4936	99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063
35	4.1213	3.2674	2.8663	2.6335	2.4851	100	3.9362	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053
36	4.1132	3.2594	2.8588	2.6261	2.4772	101	3.9352	3.0864	2.6946	2.4617	2.3044
37	4.1055	3.2519	2.8517	2.6190	2.4696	102	3.9342	3.0855	2.6937	2.4608	2.3035
38	4.0982	3.2448	2.8451	2.6123	2.4625	103	3.9333	3.0846	2.6928	2.4599	2.3026
39	4.0913	3.2381	2.8387	2.6060	2.4558	104	3.9324	3.0837	2.6920	2.4591	2.3017
40	4.0847	3.2317	2.8327	2.6000	2.4493	105	3.9315	3.0828	2.6911	2.4582	2.3009
41	4.0785	3.2257	2.8271	2.5943	2.4434	106	3.9307	3.0820	2.6903	2.4574	2.3001
42	4.0727	3.2199	2.8216	2.5888	2.4377	107	3.9298	3.0812	2.6895	2.4566	2.2992
43	4.0670	3.2145	2.8165	2.5837	2.4322	108	3.9290	3.0804	2.6887	2.4558	2.2984
44	4.0617	3.2093	2.8115	2.5787	2.4270	109	3.9282	3.0796	2.6879	2.4550	2.2976
45	4.0566	3.2043	2.8068	2.5740	2.4221	110	3.9274	3.0788	2.6871	2.4542	2.2969
46	4.0517	3.1996	2.8024	2.5695	2.4174	111	3.9266	3.0781	2.6864	2.4535	2.2961
47	4.0471	3.1951	2.7981	2.5652	2.4128	112	3.9258	3.0773	2.6856	2.4527	2.2954
48	4.0426	3.1907	2.7940	2.5611	2.4085	113	3.9251	3.0766	2.6849	2.4520	2.2946
49	4.0384	3.1866	2.7892	2.5572	2.4044	114	3.9243	3.0759	2.6842	2.4513	2.2939
50	4.0343	3.1826	2.7862	2.5534	2.4004	115	3.9236	3.0751	2.6835	2.4506	2.2932
51	4.0304	3.1788	2.7826	2.5498	2.3966	116	3.9229	3.0744	2.6828	2.4499	2.2925
52	4.0266	3.1751	2.7791	2.5463	2.3930	117	3.9222	3.0738	2.6821	2.4492	2.2918
53	4.0230	3.1716	2.7758	2.5429	2.3894	118	3.9215	3.0731	2.6813	2.4485	2.2912
54	4.0195	3.1682	2.7725	2.5397	2.3861	119	3.9208	3.0724	2.6808	2.4479	2.2905
55	4.0162	3.1650	2.7694	2.5366	2.3828	120	3.9201	3.0718	2.6802	2.4472	2.2899
56	4.0130	3.1619	2.7664	2.5336	2.3797	121	3.9195	3.0711	2.6795	2.4466	2.2892
57	4.0099	3.1588	2.7636	2.5307	2.3767	122	3.9188	3.0705	2.6789	2.4460	2.2886
58	4.0069	3.1559	2.7608	2.5279	2.3738	123	3.9182	3.0699	2.6783	2.4454	2.2880
59	4.0040	3.1531	2.7581	2.5252	2.3710	124	3.9175	3.0693	2.6777	2.4448	2.2874
60	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3683	125	3.9169	3.0687	2.6771	2.4442	2.2868
61	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3657	126	3.9163	3.0681	2.6765	2.4436	2.2862
62	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3631	127	3.9157	3.0675	2.6760	2.4430	2.2856
63	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3607	128	3.9151	3.0670	2.6754	2.4425	2.2850
64	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3583	129	3.9146	3.0664	2.6748	2.4419	2.2845
65					2.3560	130	3.9140	3.0658	2.6743	2.4414	2.2839

Sumber : Database Microsoft Excel