

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DII dan Irawan. 1998. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi keenam. Yogyakarta: Erlangga
- Basu Swastha DH dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa*. Edisi Pertama. BPFE.
- Engel F. James, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Husein Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Armstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler dan Armstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and Control*. 8 th ed. Englewood Cliffs. N.J.: Prentice. Hall International, Inc.
- Lupi rambat. 2001. *Manajemen PemasaranJasa*. Englewood Cliffs. N.J.: Prentice. Hall International, Inc.
- Nugroho J. Setiadi, SE,MM. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana.
- Lupi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suehardi Sigit. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Sosial, Bisnis Manajemen*. Yogyakarta : Lukman Offset.
- William J Stanton. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia

# LAMPIRAN

**DAFTAR PERTANYAAN**  
**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN**  
**PT MIROTA GODEAN YOGYAKARTA**

**PETUNJUK :**

Isilah pertanyaan berikut ini dengan jawaban yang benar.

**A. Karakteristik Konsumen :**

1. Jenis Kelamin :  Pria /  Wanita
2. Usia : ..... tahun
3. Pendidikan : .....
4. Pekerjaan : .....

**PETUNJUK :**

Berilah tanda cek list (√) pada kolom di bawah ini, sesuai jawaban yang paling benar.

**A. SKALA PERCAYA :**

**SP** : Sangat Percaya      **N** : Netral      **STP** : Sangat Tidak Percaya

**P** : Percaya      **TP** : Tidak Percaya

**B. SKALA PENILAIAN /EVALUASI :**

**SB** : Sangat Baik      **N** : Netral      **STB** : Sangat Tidak Baik

**B** : Baik      **TB** : Tidak Baik

A. SKALA PERCAYA	SP	P	N	TP	STP
<p><b>1. Kualitas Pelayanan Pramuniaga</b></p> <p>1.1 Percayakah anda bahwa kualitas pelayanan pramuniaga (penampilan, tutur sapa, sopan santun, perhatian untuk konsumen, kecepatan dalam memberikan jasa, pelayanan secara cepat dan tepat serta komunikasi yang baik) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>2. Kualitas Pelayanan Kasir</b></p> <p>2.1 Percayakah anda bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pembayaran (Kasir) (penampilan, proses penyelesaian bila terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam transaksi, kecepatan dan ketepatan dalam proses pembayaran, bersifat jujur serta dapat dipercaya) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>3. Kualitas Pelayanan Tempat Parkir</b></p> <p>3.1 Percayakah anda bahwa kualitas pelayanan penyediaan tempat parkir (keamanan, kenyamanan jauh tidaknya tempat parkir, dan luas area parkir) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>4. Kualitas Pelayanan Tingkat Harga</b></p> <p>4.1 Percayakah anda bahwa alasan utama anda memilih PT Mirota Godean Yogyakarta sebagai tempat belanja karena tingkat harga standar dan terjangkau?</p>					

<b>B. SKALA PENILAIAN/EVALUASI</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>N</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
<p><b>1. Kualitas Pelayanan Pramuniaga</b></p> <p>1.2 Bagaimanakah penilaian anda terhadap kualitas pelayanan pramusaji ((penampilan, tutur sapa, sopan santun, perhatian untuk konsumen, kecepatan dalam memberikan jasa,pelayanan secara cepat dan tepat serta komunikasi yang baik) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>2. Kualitas Pelayanan Kasir</b></p> <p>2.1 Bagaimanakah penilaian anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pembayaran (Kasir) (penampilan, proses penyelesaian bila terjadi kesalahn atau kekeliruan dalam trnsaksi, kecepatan danketepatan dalam proses pembayaran. bersifat jujur serta dapat dipercaya) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>3. Kualitas Pelayanan Tempat Parkir</b></p> <p>3.2 Bagaimanakah penilaian anda terhadap kualitas pelayanan penyediaan tempat parkir (keamanan, kenyamanan jauh tidaknya tempat parkir, dan luas area parkir) pada PT Mirota Godean Yogyakarta memuaskan?</p>					
<p><b>4. Kualitas Pelayanan Tingkat Harga</b></p> <p>4.2 Bagaimanakah penilaian anda terhadap tingkat harga yang ada padai PT Mirota Godean Yogyakarta sesuai dengan harapan anda?</p>					

TABEL CHI SQUARE ( $\chi^2$ )

<b>df</b>	<b>Chi_5</b>	<b>Chi_10</b>
1	3.84	2.71
2	5.99	4.61
3	7.81	6.25
4	9.49	7.78
5	11.07	9.24
6	12.59	10.64
7	14.07	12.02
8	15.51	13.36
9	16.92	14.68
10	18.31	15.99
11	19.68	17.28
12	21.03	18.55
13	22.36	19.81
14	23.68	21.06
15	25.00	22.31

## Input Data Responden

No.	Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Wanita	29	SLTA	Wiraswasta
2	Pria	30	PT	Wiraswasta
3	Wanita	26	PT	Ibu Rumah Tangga
4	Pria	52	SLTP	Wiraswasta
5	Wanita	11	SD	Pelajar/Mahasiswa
6	Wanita	12	SD	Pelajar/Mahasiswa
7	Pria	31	PT	Wiraswasta
8	Wanita	19	PT	Pegawai Negeri
9	Pria	38	PT	Ibu Rumah Tangga
10	Wanita	35	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
11	Wanita	45	PT	Pegawai Swasta
12	Wanita	14	SLTP	Pelajar/Mahasiswa
13	Pria	22	PT	Pelajar/Mahasiswa
14	Pria	31	PT	Pegawai Swasta
15	Wanita	15	SLTP	Pelajar/Mahasiswa
16	Wanita	40	SD	Ibu Rumah Tangga
17	Pria	23	PT	Pelajar/Mahasiswa
18	Pria	25	SLTA	Wiraswasta
19	Wanita	36	PT	Ibu Rumah Tangga
20	Wanita	25	SLTA	Ibu Rumah Tangga
21	Wanita	22	PT	Pelajar/Mahasiswa
22	Wanita	30	SLTA	Pegawai Negeri
23	Wanita	32	PT	Ibu Rumah Tangga
24	Pria	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
25	Wanita	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
26	Wanita	27	PT	Ibu Rumah Tangga
27	Pria	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
28	Wanita	33	SLTA	Ibu Rumah Tangga
29	Wanita	29	PT	Ibu Rumah Tangga
30	Wanita	42	PT	Pegawai Negeri
31	Pria	20	SLTA	Pegawai Swasta
32	Wanita	19	PT	Pelajar/Mahasiswa
33	Pria	20	PT	Pelajar/Mahasiswa
34	Wanita	20	SLTA	Pegawai Swasta
35	Wanita	35	PT	Pegawai Swasta
36	Pria	19	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
37	Wanita	25	PT	Pegawai Swasta
38	Pria	24	PT	Pelajar/Mahasiswa
39	Wanita	25	SLTA	Pegawai Swasta
40	Wanita	37	PT	Ibu Rumah Tangga
41	Pria	33	PT	Pegawai Negeri
42	Pria	45	SD	Wiraswasta
43	Wanita	29	PT	Ibu Rumah Tangga
44	Wanita	24	PT	Pegawai Swasta
45	Wanita	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
46	Pria	32	SLTA	Pegawai Negeri
47	Wanita	36	PT	Ibu Rumah Tangga
48	Wanita	40	PT	Pegawai Negeri
49	Wanita	37	PT	Pegawai Negeri

50	Pria	47	PT	Pegawai Negeri
51	Wanita	38	SLTA	Ibu Rumah Tangga
52	Pria	54	SLTA	Wiraswasta
53	Pria	29	PT	Wiraswasta
54	Wanita	44	PT	Ibu Rumah Tangga
55	Pria	38	PT	Wiraswasta
56	Wanita	24	SLTA	Pegawai Swasta
57	Pria	40	PT	Pegawai Negeri
58	Wanita	18	SLTA	Pegawai Swasta
59	Wanita	38	PT	Pegawai Swasta
60	Pria	17	SLTP	Wiraswasta
61	Pria	24	PT	Pelajar/Mahasiswa
62	Wanita	35	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
63	Wanita	22	PT	Pelajar/Mahasiswa
64	Wanita	30	SLTA	Pegawai Negeri
65	Pria	22	PT	Pelajar/Mahasiswa
66	Wanita	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
67	Wanita	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
68	Wanita	37	PT	Ibu Rumah Tangga
69	Wanita	21	PT	Pelajar/Mahasiswa
70	Pria	23	SLTA	Pegawai Swasta
71	Pria	23	PT	Pelajar/Mahasiswa
72	Wanita	39	PT	Pegawai Negeri
73	Wanita	20	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
74	Pria	19	PT	Pelajar/Mahasiswa
75	Wanita	20	SLTA	Pegawai Swasta
76	Pria	20	PT	Pelajar/Mahasiswa
77	Wanita	24	SLTA	Pegawai Swasta
78	Pria	19	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
79	Wanita	40	PT	Ibu Rumah Tangga
80	Wanita	24	SLTA	Pegawai Swasta
81	Wanita	25	SLTA	Pegawai Swasta
82	Wanita	25	PT	Wiraswasta
83	Pria	33	PT	Pegawai Negeri
84	Wanita	45	SLTP	Wiraswasta
85	Wanita	39	SLTA	Ibu Rumah Tangga
86	Pria	24	PT	Pelajar/Mahasiswa
87	Wanita	37	PT	Ibu Rumah Tangga
88	Pria	32	PT	Wiraswasta
89	Wanita	36	PT	Ibu Rumah Tangga
90	Wanita	40	SLTP	Pegawai Swasta
91	Wanita	37	PT	Pegawai Negeri
92	Pria	47	PT	Pegawai Negeri
93	Wanita	38	PT	Ibu Rumah Tangga
94	Pria	54	SLTP	Wiraswasta
95	Wanita	39	PT	Ibu Rumah Tangga
96	Pria	24	PT	Pegawai Swasta
97	Wanita	38	SLTP	Ibu Rumah Tangga
98	Wanita	24	PT	Pegawai Swasta
99	Wanita	40	PT	Pegawai Negeri
100	Pria	38	SLTA	Pegawai Swasta



## Input Data Score Responden

No.	Atribut							
	Variabel Kepercayaan Sikap				Evaluasi Kepercayaan Sikap			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	0	1	1
3	1	0	0	0	1	0	0	1
4	1	1	1	1	1	1	0	1
5	1	1	1	1	-2	2	1	1
6	1	1	1	1	1	0	0	0
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	1	2	1	2	2	1	1
9	1	0	1	1	1	0	1	0
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	2	2	2	1	1	2
13	1	2	1	1	2	2	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	2	1	0	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	0	1	1	0	1	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	2	1	1	2	2	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	0	0	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	1	1	1	1	2	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	2	0	2
29	1	1	-2	1	0	0	0	0
30	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	2	1	0	1	1



72	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	0	2
74	1	1	1	1	1	1	0	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	-1	1
77	1	1	1	1	1	1	0	2
78	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	2
80	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	0	1	1	0	0	0
82	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1
84	2	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	2	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	0	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	2	2	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	0	0	0	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1

N0	Perhitungan Sikap Konsumen (Ao)				Jumlah
	Pramuniaga	Kasir	Tempat Parkir	Tingkat Harga	
1	1	1	1	1	1
2	1	0	1	2	1
3	1	0	0	0	0.25
4	1	1	0	1	0.75
5	-2	2	1	1	0.5
6	1	0	0	0	0.25
7	1	1	1	1	1
8	4	2	2	1	2.25
9	1	0	1	0	0.5
10	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1
12	2	2	2	4	2.5
13	2	4	1	1	2
14	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1
16	1	0	1	2	1
17	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1
19	1	0	0	2	0.75
20	1	1	1	1	1
21	2	4	1	1	2
22	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1
24	1	0	0	2	0.75
25	1	1	1	1	1
26	2	2	1	2	1.75
27	1	1	1	1	1
28	1	2	0	2	1.25
29	0	0	0	0	0
30	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1
32	2	1	1	1	1
33	1	0	0	2	0.75
34	2	4	1	1	2
35	1	1	1	1	1
36	2	4	1	1	2
37	1	2	0	2	1.25
38	1	0	0	1	0.5
39	1	1	1	1	1
40	1	2	1	2	1.5
41	1	1	0	1	0.75
42	1	1	0	1	0.75
43	1	1	0	1	0.75
44	1	1	1	1	1
45		1	1	1	1
46	1	1	1	1	1

Output data Perhitungan Kognisi

Lampiran 5

47	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1
49	1	1	2	2	1.5
50	1	1	0	0	0.5
51	1	1	1	1	1
52	1	4	1	2	2
53	1	1	0	1	1
54	1	1	0	1	0.75
55	1	1	0	1	0.75
56	1	1	0	1	0.75
57	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1
61	2	1	1	1	1.25
62	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1
64	1	4	1	4	2.5
65	1	1	0	2	1
66	1	1	0	2	1
67	1	1	0	2	1
68	1	1	0	1	0.75
69	1	1	1	1	1
70	1	1	0	1	0.75
71	1	1	0	1	0.75
72	1	1	1	1	1
73	1	1	0	2	1
74	1	1	0	1	0.75
75	1	1	1	1	1
76	1	1	-1	1	0.5
77	1	1	1	2	1
78	1	1	1	1	1
79	1	1	1	2	1.25
80	1	1	1	1	1
81	1	0	0	0	0.25
82	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1
84	2	1	1	1	1.25
85	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1
90	1	1	1	2	1.25
91	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	0.75
95	1	1	1	1	1

*Output data Perhitungan Kognisi*

Lampiran 5

96	1	1	1	1	1
97	2	1	1	2	1,25
98	1	1	1	1	1
99	0	0	0	1	0,25
100	1	1	0	2	1
Jumlah Ao	107	113	69	121	102,5
Rata-rata	1,07	1,13	0,69	1,21	1,025

**Frequency****Statistics**

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

**Frequency table****Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	37	37.0	37.0	37.0
	Wanita	63	63.0	63.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	38	38.0	38.0	38.0
	25-35	24	24.0	24.0	62.0
	>35	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tingkat Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4.0	4.0	4.0
	SLTP	8	8.0	8.0	12.0
	SLTA	26	26.0	26.0	38.0
	PT	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tingkat Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	15	27.0	27.0	27.0
	Pegawai Swasta	21	38.0	38.0	65.0
	Pelajar/Mahasiswa	15	27.0	27.0	92.0
	Ibu RT	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Frecuency****Statistics**

		Kepercayaan Pramuniaga	Kepercayaan kasir	Kepercayaan Tempat Parkir	Kepercayaan Tingkat Harga
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

**Frequency Table****Kepercayaan Pramuniaga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	95	95.0	95.0	95
	P	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepercayaan Kasir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.0	2.0	2.0
	P	90	90.0	90.0	92.0
	SB	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Kepercayaan Tempat Parkir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	1.0	1.0	1.0
	N	7	7.0	7.0	8.0
	P	90	90.0	90.0	98.0
	SP	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepercayaan Tingkat Harga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	P	89	89.0	89.0	90.0
	SP	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Frequency****Statistics**

		Penilaian Pramuniaga	Penilaian kasir	Penilaian Tempat Parkir	Penilaian Tingkat Harga
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

**Frequency Table****Penilaian Pramuniaga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STB	1	1.0	1.0	1.0
	N	2	2.0	2.0	3.0
	B	91	91.0	91.0	94.0
	SB	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Penilaian Kasir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	12.0	12.0	12.0
	B	77	77.0	77.0	99.0
	SB	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Penilaian Tempat Parkir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	1	1.0	1.0	1.0
	N	28	28.0	28.0	29.0
	B	70	70.0	70.0	99.0
	SB	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Penilaian Tingkat Harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	5	5.0	5.0	5.0
	B	80	80.0	80.0	85.0
	SB	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**CrossTabS****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * Jenis Kelamin	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

**Kualitas \* Jenis Kelamin Crosstabulation**

Count

		Jenis Kelamin		Total
		Pria	Wanita	
Kualitas	Kualitas Pramuniaga	14	26	40
	Kualitas Kasir	14	13	27
	Kualitas tempat Parkir	2	5	7
	Kualitas Tingkat Harga	7	19	26
Total		37	63	100

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.970 <sup>a</sup>	3	.265
Likelihood Ratio	3.937	3	.268
Linear-by-Linear Association	.729	1	.393
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.59.

**CrossTabS****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * usia	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

**Kualitas \* Usia Crosstabulation****Count**

		Usia			Total
		<25	25-35	>35	
Kualitas	Kualitas Pramuniaga	11	13	16	40
	Kualitas Kasir	11	5	11	25
	Kualitas tempat Parkir	4		3	19
	Kualitas Tingkat Harga	12	6	6	21
Total		38	24	38	100

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.072 <sup>a</sup>	6	.415
Likelihood Ratio	7.684	6	.262
Linear-by-Linear Association	1.732	1	.188
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.68.

**Crosstabs****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * Tingkat Pendidikan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

**Kualitas \* Tingkat Pendidikan Crosstabulation****Count**

		Tingkat Pendidikan				Total
		SD	SLTP	SLTA	PT	
Kualitas	Kualitas Pramuniaga	2	3	12	23	40
	Kualitas Kasir	1	2	8	16	27
	Kualitas tempat Parkir		1		6	7
	Kualitas Tingkat Harga	1	2	6	17	26
Total		4	8	26	62	100

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.895 <sup>a</sup>	9	.916
Likelihood Ratio	5.843	9	.756
Linear-by-Linear Association	.406	1	.524
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

### CrossTabS

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * Tingkat Pekerjaan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

#### Kualitas \* Tingkat Pekerjaan Crosstabulation

##### Count

		Tingkat Pekerjaan					Total
		Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Ibu Rumah Tangga	Pelajar/ Mahasiswa	
Kualitas	Kualitas Pramuniaga	5	10	8	11	6	40
	Kualitas Kasir	5	5	5	6	6	27
	Kualitas tempat Parkir	2	1			4	7
	Kualitas Tingkat Harga	3	5	2	6	10	26
Total		15	21	15	23	26	100

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.038 <sup>a</sup>	12	.266
Likelihood Ratio	15.110	12	.235
Linear-by-Linear Association	2.149	1	.143
N of Valid Cases	100		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.05.

***PT. Mirotta Godean***  
**Dept Store & Supermarket**

---

Jl. Godean Km. 2  
Yogyakarta  
Telp. (0274) 565612  
Fax. (0274) 511092

**PT. "Mirotta Godean"**

*Handwritten signature*